



**Universidad
Zaragoza**

Trabajo Fin de Grado

Análisis del Fenómeno Free Tour en el Sector Turístico

Autores

Eva María Recio Campillo

María Isabel Rivera Malinovsky

Director

Tatiana Iñiguez Berrozpe



Diciembre 2015

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	4
2.1 Generales	4
2.2 Específicos.....	5
3. METODOLOGÍA	5
4. ANÁLISIS DEL FENÓMENO	7
4.1 VISITAS GUIADAS OFICIALES	7
4.1.1 DEFINICIÓN	7
4.1.2 ÁMBITO LEGAL	14
4.1.3 ÁMBITO ECONÓMICO	21
4.1.4 INTRUSISMO	22
4.2 FREE TOURS	24
4.2.1 DEFINICIÓN	24
4.2.2 ÁMBITO LEGAL	27
4.2.3 ÁMBITO ECONÓMICO	28
4.2.3.1 MODELO DE NEGOCIO FREEMIUM	29
5. EL ESTUDIO DE CASO, SANDEMANS NEW EUROPE TOURS	34
5.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA EMPRESA	34
5.1.1 HISTORIA	34
5.1.2 MISIÓN.....	35
5.1.3 CIUDADES ANALIZADAS	36
5.2 ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA VALORACIÓN DE LA EMPRESA SANDEMANS	85
5.3 ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LA VALORACIÓN DE LA EMPRESA SANDEMANS	88
6. CONCLUSIONES	91
7. BIBLIOGRAFÍA.....	93

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar nos gustaría agradecer a nuestra familia por todo su apoyo y ánimo a la hora de realizar este trabajo y sobre todo por el gran esfuerzo que han tenido que hacer para que podamos llegar hasta aquí.

También quisiéramos dar las gracias en especial a nuestros amigos por su paciencia, ánimo y las fuerzas que nos han transmitido para llevarlo a cabo.

Por otra parte, también dedicar nuestro agradecimiento a Tatiana Iñiguez, tutora de este Trabajo de Fin de Grado, por haber confiado en nosotras, por su seguimiento y orientación a lo largo de la tutorización del mismo y por habernos atendido en todo momento mostrando gran interés.

Igualmente nos gustaría agradecer a todos los profesores que hemos tenido en la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza a lo largo de estos cuatro años de carrera, los cuales han sido maravillosos tanto en nuestra formación como personalmente.

1. INTRODUCCIÓN

El proyecto final que vamos a realizar trata sobre los “Free Tours”. En este trabajo de fin de grado 2014-2015 incorporaremos los conceptos adquiridos a lo largo de los cuatro años de duración del Grado de Turismo de la Universidad de Zaragoza. En este proyecto no nos centraremos en los conceptos de una asignatura en concreto sino en el conjunto de varias ya que todas las asignaturas constan de nociones que nos pueden ser útiles para llevar a cabo dicho proyecto.

Nuestra principal motivación para el desarrollo de este proyecto surge de la experiencia que hemos vivido durante los seis meses de duración del programa “Erasmus +”. El destino en el que hemos realizado nuestro Erasmus ha sido Polonia. Debido a su localización en Europa Central, y a lo económico que resultaba viajar desde ese destino, hemos podido viajar en numerosas ocasiones y a diversos destinos de nuestro camaleónico continente.

Los Free Tours son unas visitas guiadas de la ciudad en las cuales no se paga nada hasta el final de la visita, los turistas dan la voluntad, es decir una propina, a la persona encargada de la visita. Estas comienzan en un “Meeting Point”, que suele ser en la plaza principal o en un punto conocido para todos. Los que realizan los Free Tours suelen llevar un cartel (a veces van acompañados también de un paraguas) en el que se puede ver el idioma en el que se realizara la visita y también está señalizado que son los “Free Tours”, para no confundirlos con los guías oficiales. Estas son realizadas normalmente por personas jóvenes o estudiantes, aunque también las puede realizar cualquier persona sin ninguna formación exigida, el único requisito para que una persona realice estos tours es tener ganas de dar a conocer esos rincones únicos del destino, además de la explicación sobre la cultura e historia de la ciudad, se contarán anécdotas curiosas.

Nos pareció interesante elegir este tema ya que hemos tenido un contacto directo con estos Free Tour durante nuestra experiencia Erasmus. Hemos visto que esto se daba en varios países de Europa Central, sobre todo en las capitales más importantes que luego vamos a citar. Nos impactó bastante ver que se diera este fenómeno en las capitales (Praga, Budapest,

Cracovia, Viena, etc...) debido a que nos estaban proporcionando una visita guiada normal pero de forma gratuita.

Este fenómeno Free Tour nació en 2004 en Berlín, capital alemana y se ha convertido en un sinónimo de recorrer a pie la ciudad. Comenzaron únicamente siendo tours en inglés, pero dos años después se expandió a Ámsterdam y Londres en dos idiomas más, español y alemán (Sandemans, 2014).

Los free tours nacen fruto de una motivación turística cada vez mayor a nivel mundial, e independientemente del presupuesto del viajero, nace la necesidad de ofrecer un servicio de calidad adaptado a todos los bolsillos, basado en un sistema de propinas según el grado de satisfacción del turista.

El tour es completamente gratuito y al final del recorrido los participantes pueden elegir si el guía merece una propina según su nivel de satisfacción con la visita recibida.

2. OBJETIVOS

2.1 Generales

- Analizar fenómeno visitas guiadas

En el trabajo veremos qué es exactamente una visita guiada, quien las realiza y que han tenido que hacer para poder dedicarse a ello, entre otras cosas.

- Analizar fenómeno free tours

Ocurre lo mismo que con las visitas guiadas, más adelante veremos que son los Free Tours, quien los realiza y que han tenido que hacer para poder dedicarse a ello. Además veremos también en que se diferencian de las visitas guiadas oficiales.

- Analizar una Empresa de Free Tours (Sandemans)

Vamos a hacer un estudio de caso de la empresa más conocida en el sector de los Free Tours: Sandemans.

2.2 Específicos

Debido a que nuestro trabajo trata sobre las visitas guiadas oficiales y los Free Tours, es necesario conocer todo lo relacionado a la legalidad de ambos fenómenos así como su comportamiento en el sector económico.

- Analizar el marco legal de las visitas guiadas
- Analizar el marco legal de los free tours
- Analizar el sector económico de las visitas guiadas
- Analizar el sector económico de los free tours
- Analizar las opiniones de los clientes de la Empresa Sandemans

En nuestro estudio de caso de esta empresa hemos tenido mucho en cuenta las opiniones de los clientes que habían utilizado sus servicios, estas nos han servido para poder hacer un estudio cualitativo y cuantitativo de la empresa y el grado de satisfacción de aquellos que han tenido contacto con los servicios ofrecidos.

3. METODOLOGÍA

Este trabajo de fin de grado tiene como principal objetivo analizar el Fenómeno de los Free Tour, y todo lo que conlleva, con el cual veremos el impacto social, económico, legal, entre otros. Por lo que para poder llevar a cabo la primera parte del trabajo que es la explicación de lo que es un free tour, hemos seguido la metodología cualitativa, ya que esta tiene un enfoque comprensivo de la realidad y no se basa en resultados numéricos. Sin

embargo para el estudio de caso de la Empresa Sandemans sí que hemos seguido tanto la metodología cualitativa como cuantitativa.

Para obtener la información tratada hemos hecho una revisión documental y legislativa. Además hemos investigado el tema de nuestro trabajo a través de una gran variedad de artículos relacionados con el sector turístico en general, revistas de turismo y sobre todo páginas web. Se han revisado los decretos para analizar la información legal sobre el fenómeno de los Free Tour y de cómo pueden actuar en España. El tipo de estudio sobre los Free Tours es descriptivo ya que estamos continuamente describiendo el fenómeno.

En la primera parte, nos centraremos en el funcionamiento principal de los guías que realizan los Free Tour, los guías turísticos oficiales, y sobre todo el comportamiento entre estas dos. Como hemos dicho antes para obtener esta información hemos tenido que recurrir a varios artículos, revistas del Turismo como “Hosteltur” y varios blogs sobre el Turismo y con información sobre este fenómeno. Para la revisión documental ha sido necesaria la utilización de internet, esto es porque no hay información sobre este fenómeno recopilada en libros. Al haber extraído la información con esta revisión documental se podrá entender el comportamiento de los Free Tour y su concepto en general de una forma más sencilla.

Algunos de los problemas que hemos tenido usando la metodología cualitativa, es que hay una escasez de información sobre este fenómeno ya que es algo muy reciente.

Para el estudio de caso, en cuanto a la metodología cualitativa ocurre como en la primera parte, hemos recurrido a la página web de la empresa que estudiamos y la mayor parte de la información la hemos sacado de ahí y de otras páginas web adicionales. Para el análisis descriptivo de la empresa Sandemans, toda la información ha sido extraída de su página oficial. La mayoría de la información obtenida ha sido a través de las opiniones sacadas de la Página Oficial de Tripadvisor, así como para aplicar la metodología cuantitativa ya que se han tenido en cuenta también las opiniones de los turistas que han utilizado el servicio de Free Tours.

Para el método cuantitativo también se han hecho uso de las páginas web de Sandemans y Tripadvisor. A través de esta última, hemos hecho la media de las puntuaciones que dan los visitantes que emplean este servicio cogiendo una muestra de cinco ciudades.

Para poder mostrar la media nos hemos apoyado en el uso de gráficos que muestran la calificación de los visitantes.

4. ANÁLISIS DEL FENÓMENO

A continuación vamos a analizar tanto visitas guiadas oficiales como las denominadas Free Tours, visitas guiadas gratuitas. En este punto veremos en que consiste cada una, en que se caracterizan, las leyes que respaldan a cada una, y su importancia en el sector económico. Además de esto, se tratará un punto importante que es el Intrusismo. Este ha aumentado en los últimos años y veremos cómo afecta a las visitas guiadas oficiales.

4.1 VISITAS GUIADAS OFICIALES

4.1.1 DEFINICIÓN

Para comenzar debemos aclarar lo que significa una visita guiada. Es aquella visita acompañada, con un/a guía turístico. A continuación una definición oficial de guía turístico según el Comité Europeo de Normalización:

- *“El guía turístico es la persona que guía a los visitantes en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural y natural de una zona, que normalmente posee una habilitación específica sobre una zona, por lo general emitido o reconocido por las autoridades competentes”* (Wikipedia, 2014)

Una vez definidos estos dos conceptos de Visita Guiada y Guía Turístico, hay que aclarar que una visita guiada oficial se diferencia de otras porque los guías que realizan estas visitas, como ya veremos más adelante, han tenido que examinarse y pasar ciertos exámenes y actividades para adquirir un carnet que les acredite ser guías de turismo y el poder realizar visitas a determinados lugares o monumentos.

Según Durán, autor de un artículo del periódico ABC (2013), “El guía turístico juega un papel muy importante a la hora de promocionar un destino”. Esto es válido tanto para los guías oficiales como para los guías de los free tours ya que en ellos recae la responsabilidad

de que se de bien a conocer el destino. Además, esto es realmente relevante para la economía española ya que el turismo genera alrededor de un 10% del PIB.

Un buen guía turístico no solo ha de tener conocimientos sobre historia o idiomas sino también unos conocimientos científicos y prácticos. Estos le ayudaran a conocer las mejores rutas y horarios de servicios del lugar que estén visitando. Además de tener estas nociones, que son muy importantes, asimismo deberán de tener otras sobre la ciudad que vayan a mostrar, tendrán que ser expertos o “conocer al dedillo” las costumbres, tradiciones, gastronomía típica de la ciudad.

Debido al gran número de turistas que vienen a nuestro país al año, la profesión de guía turístico tiene una gran importancia. Estos hacen que se fomenten la visita y el uso de los recursos, ya sean naturales o culturales, de cada ciudad o destino. Decimos esto último ya que son los guías turísticos oficiales u habilitados los que sí tienen permitido la entrada a museos, monumentos, bienes o lugares de interés cultural y así poder dar la explicación de estos.

Una visita guiada oficial a veces está constituida por datos concretos y puede parecer menos ameno o dinámico que otras visitas. Estas han de tener ciertos puntos importantes en cuenta para que se lleve a cabo una buena visita turística grupal.

A continuación, algunas cuestiones típicas de un guía turístico oficial a la hora de realizar una visita (Ferrero, 2013):

- **Puntualidad** → Como es lógico, este punto es muy importante ya que el hecho de que todos los visitantes estén en el lugar acordado a la hora acordada facilitará que la visita se realice en el tiempo estimado sin ninguna complicación.
- **Presentación del guía** → En toda visita el guía ha de presentarse ante los visitantes y ha de imponer una serie de normas para una buena resolución de la visita.
- **Introducción a la visita** → Si se hace una introducción de la visita antes ya de empezarla, el turista es consciente de qué es lo que van a ver y hacer, así como de la duración de la misma.

- **Forma de expresarse durante la visita** → Un buen guía turístico debe estar acostumbrado a realizar las visitas en un tono de voz elevado para que todos los visitantes puedan escuchar bien la información que se les está transmitiendo. Pero no solo tiene que hablar alto, sino también debe de vocalizar y mantener contacto visual con los visitantes. De esta forma el visitante estará más atento mientras el guía da su descripción de la visita. Además, cuando el guía mantiene un contacto visual con el visitante, éste se verá forzado a estar completamente atento mientras se esté dando la explicación.

- **Conocimiento propio de la visita** → *“El guía ha de tener un gran dominio del tema, no se puede olvidar de la información, ha de estar preparado para responder cualquier tipo de pregunta”* (Ferrero, 2013). Este es otro de los puntos esenciales que un guía turístico ha de tener presente. Es cierto que a todos se nos puede olvidar de vez en cuando algún dato de la información sobre la que estemos trabajando, o en su caso hablando, pero si esto ocurre han de seguir adelante, continuar con la explicación. En ningún momento han de quedarse en blanco, si esto ocurre puede provocar cierta incertidumbre entre los visitantes. Estos a su vez son muy curiosos por lo que el guía deberá estar siempre preparado para todo tipo de preguntas en relación al tema que esté tratando.

- **Interacción del guía con los turistas** → Durante la realización de la visita, el guía debería de estar formulando preguntas a los visitantes para que estos puedan plantear dudas si es que las tienen o formular ellos mismos preguntas sobre la visita. Todo esto se trata de hacer para poder interactuar con el grupo de turistas. Y si el guía se anima a hacer bromas aún mejor porque de esta manera los visitantes se sentirán más cómodos con el guía y tendrán menos pudores a la hora de hacer ciertas preguntas. El hacer bromas o contar experiencias graciosas es una forma de que el guía “se gane” la confianza de los visitantes.

- **Duración de la visita** → Para que a los turistas no se les haga pesada la visita, esta no debería durar ni media hora ni cuatro horas. Se ha de buscar un término medio para su duración de forma que al turista no le sepa a poco ni le parezca tan excesiva. Hay que evitar que el turista se acabe saturando con tanta información obtenida si dura mucho una visita.

Las anteriores son importantes para la buena realización de la visita y para mejorar la satisfacción final de los turistas. Pero además de esto también hay que tener en cuenta qué es lo que hace que un guía sea mejor o peor, y para eso hay unas determinadas cualidades que lo ayudan a ser mejor en su labor (Noé, 2015). Estas cualidades son las siguientes:

- **Orientación** → El guía debe tener un gran conocimiento del lugar que tiene que mostrar a los turistas pero además tener varias opciones de itinerarios distintos.
- **Improvisación** → Si el guía se encuentra durante la visita con obstáculos como calles cortadas, museos cerrados, largas colas, etc... este o esta deberá saber reaccionar ante imprevistos así y tener siempre una solución.
- **Paciencia**
- **Educación** → Esto es algo que puede resultar obvio cuando se trabaja de cara al público. Hay que ser educados y respetuosos.
- **Buena forma física** → Dado que se ha de caminar durante tantas horas y que siempre ha de estar hablando con un tono de voz elevado, es recomendable que el guía se encuentre en un buen estado de salud.
- **Acogida** → Como normalmente los habitantes del lugar que están visitando no suelen relacionarse con los turistas, el guía será el que se encargue de que haya una buena acogida hacia los visitantes.

- **Puntualidad** → Calidad que se repite con lo dicho anteriormente sobre una buena visita guiada.
- **Compartir el espacio con otros guías** → Estos han de respetarse mutuamente para facilitar el trabajo de ellos mismos.
- **Hacer nueva cada visita** → Debido a que suelen realizar tantas visitas con distintos grupos de turistas, se encargaran de variar su discurso y de hacer distintas cosas para que no se les haga tan repetitivo.
- **Ser positivo y Sonreír** → De esta forma disfrutarán tanto los turistas como el guía.

Dentro del concepto guía turístico oficial podemos encontrar distintos tipos de guía:

TABLA N°1: Tipos de Guía Turístico Oficial, (2013,2015)

DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS
GUÍA FIJO O DE SITIO	<i>Son los que están especializados en un atractivo determinado y se encargan de darlo a conocer entre los turistas.</i>
GUÍA LOCAL	<i>El guía de una determinada ciudad que se dedica a dar a conocer ese sitio a los turistas que van llegando a ese lugar.</i>
GUÍA DE RUTA O DE TOURS	<i>Llevan a los turistas por un recorrido determinado ejerciendo su función de guía, es decir, dando la información sobre el sitio que se va a visitar.</i>
GUÍA DE TRASLADO	<i>Reciben a los turistas en el aeropuerto y les acompañan a donde deban ir.</i>
GUÍA COORDINADOR	<i>Acompañan a los turistas a lo largo de todo el circuito. Están con ellos desde que llegan hasta que se van</i>

Fuente: Durán (2013) “Guía Turístico: una profesión clave para potenciar el turismo en nuestro país” y N.A (2015), “Definición de guía turística, Qué es, Significado y Concepto”. Elaboración Propia

Pero no todo es tan positivo ya que últimamente, desde el 2009 concretamente, hay mucha negatividad por parte de los guías turísticos oficiales. Esto se debe a la liberalización de la profesión de guía turístico según la Directiva Bolkestein (Canalis, 2013). Gracias a esto se han ido derivando una serie de descontentos por parte de estos guías y diversos enfrentamientos con otros.

Actualmente en España están indignados porque consideran que se está llevando a cabo una “competencia desleal”. Para estos guías turísticos oficiales, los guías que realizan

los Free Tour no deberían estar haciéndolo ya que no han pasado los exámenes para obtener ciertos certificados como han hecho ellos. Consideran tanto a los Free Tour como a los guías que vienen de fuera: **“Guías No Oficiales”** o **“Guías Pirata”**.

A la hora de hablar sobre los guías turísticos oficiales en España hay que tener en cuenta las características o requisitos que se han de cumplir para poder ejercer esta profesión. Para ejercer como guía turístico oficial y poder realizar visitas guiadas ante todo se ha tener un título o certificado. Cada comunidad autónoma expide un carnet según sus normas. Muchas veces se les exigirá solamente el carnet cuando vayan a entrar en algún museo o bien para visitar algún monumento de interés cultural, cosa que los demás guías No oficiales no pueden hacer.

La actividad que realizan estos profesionales es la de proporcionar servicios de información en materia cultural, artística, histórica y/o geográfica. Además de esto, los que vayan a dedicarse a esta profesión en España deberán de defenderse muy bien en algún idioma extranjero ya que algunas visitas son realizadas en otro idioma. Hasta el momento en que entró en vigor la normativa de la Directiva Bolkestein en 2009 estos guías turísticos oficiales para poder pasar los exámenes a los que se presentaban debían de tener dominio de dos idiomas extranjeros.

Como ya hemos dicho anteriormente en España se aplica la Directiva Bolkestein desde hace seis años, por lo que es lógico que hablemos de la profesión guía turístico oficial tanto en España como en el resto de Europa ya que pueden encontrarse algunas diferencias.

Por lo general el comportamiento de los guías turísticos en Europa es muy similar al de los guías en España. Al igual que aquí, están descontentos con la aparición de los Free Tours y otros guías no oficiales que puedan perjudicar en algo su labor como guías turísticos oficiales.

Otro aspecto que tienen en común es que cada ente local, o Comunidad Autónoma en el caso de España, tiene sus propias normas o regulación.

A diferencia de lo que ocurre en España, en otros países de Europa además de pasar un examen y de obtener el certificado o carnet de guía de turismo profesional, hay que realizar un curso de formación. Para poder superar este curso los participantes *“deberán haber tener al*

menos un 90% de asistencia y dominio completo de mínimo un idioma extranjero” (Gottardi, Diolatti, 2013). Un país en el cual se tiene que dar todo esto para poder llegar a ser guía turístico oficial es Italia.

Según lo que hemos visto anteriormente, en España existe una clasificación de guía turístico oficial bastante amplio en comparación a la clasificación que se hace en determinados países de Europa. Para estos la clasificación es de solo dos tipos de guías turísticos oficiales. Diferencian entre “**Tour Leader**” o “**Guía Local**”.

Mientras que los **Tour Leader** son aquellos guías que se les puede llamar también como “guía acompañante”, el cual es denominado como: “*el guía de ruta y ha de tener conocimientos generales de que se va a ver y por donde se va a pasar*” (Lakatos, 2014), los **Guías Locales**, como propiamente dice su nombre, son aquellos que hacen las visitas guiadas en su propia ciudad o localidad.

4.1.2 ÁMBITO LEGAL

La profesión de guía turístico está regulada en la mayoría de países de la Unión Europea, sin embargo, la normativa cambia en función del destino turístico.

Directiva Bolkestein (Directiva 2006/123/CE)

En 2004 la Comisión Europea aprobó la propuesta de directiva relativa a los servicios de mercado interior y posteriormente en el año 2006 se dio a conocer la llamada Directiva Bolkestein.

El objetivo principal de dicha directiva es conseguir un mercado único en la Unión Europea, favoreciendo la protección al consumidor así como la libertad y acceso a los servicios de manera que cualquier empresa pueda crear y comercializar cualquier servicio dentro de la UE (Savia, 2010). O como también podemos decir que la Directiva Bolkestein está referida a la libre prestación de servicios entre profesionales dentro del ámbito de la Comunidad Europea.

En España el principal inconveniente en cuanto a la regulación de esta directiva es el desarrollo de la ley en las diferentes Comunidades Autónomas, ya que puede interpretarse de

diferentes maneras. Actualmente hay Comunidades autónomas que siguen adaptando la directiva en su ámbito jurídico a través del desarrollo de decretos.

El progreso de la misma, simplifica los procesos de autorización y licencia previos a la habilitación de guía. Además dentro del sector turístico afecta a importantes grupos como son: las agencias de viajes, alojamientos (hoteles, apartamentos, campings...) así como los rent a car. (Savia, 2010).

- “23 de noviembre de 2009 Publicación de la Ley 17/2009, más conocida como Ley Paraguas, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, con el objeto de trasponer en el ordenamiento jurídico español la Directiva Bolkestein” (N.A., Savia, 2010, p. 43)
- “22 de diciembre de 2009 Se aprueba la Ley 25/2009, denominada ‘Ley Ómnibus’, que modifica diferentes normativas estatales para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. Entre ellas, se encuentra el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y Otras Leyes Complementarias, aprobado en el año 1997” (N.A., Savia, 2010, p. 43)

Legislación de las Comunidades Autónomas en España

Queda incorporada la Directiva Bolkestein al ordenamiento jurídico español a través de la Ley 17/2009 del 23 de noviembre sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. Es decir, la profesión de guía de turismo queda liberalizada.

TABLA N°2: Comunidades Autónomas con modificación de la ley, para su adaptación a la Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios de mercado interior

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	ORDENAMIENTO JURÍDICO
ANDALUCÍA	<i>Decreto 8/2015, de 20 de enero, regulador de guías de turismo de Andalucía</i>
ARAGÓN	<i>Decreto 21/2015, de 24 de Febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de guías de Turismo</i>
CANARIAS	<i>Decreto 9/2013, del 19 de febrero, del Presidente, por el que se modifica el Decreto 212/2011, de 10 de noviembre, del Presidente de desarrollo del Decreto 13/2010, de 11 de febrero, sobre acceso de ejercicio de la profesión de Guía de Turismo</i>
CASTILLA Y LEÓN	<i>Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de turismo de Castilla y León</i>
CATALUÑA	<i>Resolución EMO/1263/2012</i>
EXTREMADURA	<i>Decreto 37/2015 Guías Turismo Extremadura</i>
GALICIA	<i>Decreto 73/2015, de 7 de mayo, por el que se regula la profesión de Guía de turismo de Galicia</i>
LA RIOJA	<i>Decreto 14/2011 por el que se aprueba el reglamento de Desarrollo de la Ley 2/2001 de turismo de La Rioja</i>

MADRID	<i>Ley 8/2009, de 21 de diciembre, de Medidas Liberalizadoras y de Apoyo a la empresa Madrileña.</i>
MURCIA	<i>Orden del Consejero de Cultura y Turismo por la que se regula la profesión de guía de Turismo en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Ley 12/2013, de 20 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia</i>
NAVARRA	<i>Ley Foral 6/2010 para su adaptación a la Directiva 2006/123/CE</i>
PAÍS VASCO	<i>Decreto 305/2010 que establece el currículum del título de técnico superior de guía turístico</i>
VALENCIA	<i>Decreto 10/2013, de 11 de enero, del Consell, por el que se modifica el Reglamento regulador de la profesión de Guía de Turismo de la Comunitat Valenciana</i>

Fuente: Asociación Corporativa de Agencias de Viaje especializadas, Leyes y Decretos, (2015). Elaboración Propia

TABLA N°3: Comunidades Autónomas sin modificación posterior de la ley para su adaptación a la Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios en el mercado interior

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	ORDENAMIENTO JURÍDICO
ASTURIAS	<i>Decreto 59/2007 por el que se aprueba el reglamento regulador de la profesión de guía de Turismo</i>
BALEARES	<i>Ley 5/2004, de creación del Colegio Oficial de Guías Turísticos de Islas Baleares</i>
CANTABRIA	<i>Decreto 51/2001 por el que se modifica el Decreto 32/1997 por el que se aprueba el reglamento para el ejercicio de actividades turístico informativas privadas</i>
CASTILLA LA MANCHA	<i>Decreto 96/2006 de Ordenación de la profesiones turísticas en Castilla La Mancha</i>

Fuente: Asociación Corporativa de Agencias de Viaje especializadas, Leyes y Decretos, (2015). Elaboración Propia

Como muestran las tablas anteriores, trece Comunidades Autónomas han desarrollado el decreto por el cual se adaptan a la normativa vigente en relación a los guías de turismo, sin embargo actualmente todavía faltan cuatro.

Las Comunidades Autónomas comparten ciertos criterios comunes para llevar a cabo el correspondiente proceso de adaptación normativa en las mismas.

La adaptación de la normativa tiene como objetivo principal regular la actividad profesional de guías de turismo. Dicha actividad consiste en la prestación, de manera habitual y retribuida, de servicios de información turística.

Las diferentes leyes autonómicas se centran en cuatro objetivos fundamentales:

- La simplificación administrativa para el acceso de los profesionales a esta actividad.
- El refuerzo de los derechos de los consumidores como usuarios de los servicios turísticos.
- La regulación de la profesión de guía de turismo, para poder desarrollar a actividad de servicios a nivel nacional, regional, autonómico y entre Estados miembros de la UE.
- El refuerzo de los mecanismos de cooperación administrativa entre los Estados miembros y las Comunidades Autónomas para el control de los prestadores de servicios.

Según el Decreto de Aragón, “*Decreto 21/2015, de 24 de Febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Guías de Turismo*” es apropiado diferenciar entre los siguientes conceptos:

- **GUÍA DE TURISMO:** Aquel profesional que presta, de manera habitual y retribuida, los servicios de información y asistencia a los turistas, en materia cultural, artística, histórica, geográfica y sobre el patrimonio natural, y que dispone de la correspondiente habilitación o ha sido reconocida su cualificación profesional o encontrándose establecido en un Estado miembro de la Unión Europea presta libremente sus servicios, conforme a las correspondientes Directivas de la UE y sus normas de transposición.
- **INFORMADOR TURÍSTICO LOCAL:** Aquella persona que, sin mediar relación profesional alguna y sin cobrar ningún tipo de salario o retribución fija por su actividad, limita su actuación de información turística a municipios y entidades locales aragonesas cuyo censo sea inferior a quinientos habitantes, en cuyo ámbito territorial quedará exenta de la obligación de contar con la habilitación de Guía de turismo.

Según información adquirida en los Decretos de las Comunidades Autónomas nombradas en la anterior tabla: “*CCAA con modificación de la ley, ara su adaptación a la Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios de mercado interior*” podemos explicar en que se basan los requisitos y derechos de un guía de turismo.

❖ **HABILITACIÓN DE LOS GUÍAS DE TURISMO**

En ciertos casos, no es obligatorio contar con la habilitación oficial de guía, ni tener reconocida la cualificación profesional pertinente. Esto ocurre con dos casos:

- Los empleados de lugares de interés cultural y/o histórico, así como los funcionarios, voluntarios y profesionales de la enseñanza que faciliten al público información relacionada con el lugar sin percibir remuneración.
- Los informadores turísticos locales en su ámbito de actuación.

❖ **REQUISITOS PARA LA HABILITACIÓN**

Con la nueva normativa se amplían las vías de acceso a la habilitación, suponiendo además una habilitación directa para aquellos que estén en poder de las titulaciones que la ley establece, sin necesidad de pruebas, esto ocurre en el caso de poseer alguno de los siguientes títulos homologados:

- Título de técnico superior en guía, información y asistencia turística.
- Título de grado o diplomatura en Turismo.
- Título de máster oficial.
- Certificado de profesionalidad que acredite la cualificación profesional de guía de turistas y visitantes.

También es necesario poseer la nacionalidad de algún Estado miembro de la Unión Europea, de un país asociado al acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, o bien de un país con convenio de reciprocidad a estos efectos, con España.

La habilitación concedida tendrá carácter indefinido, salvo renuncia de su titular o suspensión de la misma.

❖ DERECHOS DE LOS GUÍAS DE TURISMO

- Acceder a los bienes del Patrimonio Histórico ejercer la actividad.
- Incluirles en listados y publicaciones oficiales relacionados con el sector turístico profesional.
- Obtener distintivos de calidad que se establezcan por la persona competente en materia de turismo.

4.1.3 ÁMBITO ECONÓMICO

La economía en el sector turístico sufre una evolución constante y cambios permanentes que se reflejan al surgir nuevas modas o nuevos modelos de negocio que lo que buscan es diferenciarse y satisfacer las necesidades y las expectativas de los turistas.

La mayoría de los guías oficiales son autónomos, aunque también pueden ser contratados por empresas que se dediquen a visitas guiadas. Por lo tanto, todos los servicios que prestan han de ser facturados.

Según la Presidenta de la APIT ¹ Cataluña, Mari Paz Alonso, normalmente estos guías suelen cobrar entre 120€ y 200€ (según el tipo de visita que realicen) de los cuales un 40% va dirigido a la Empresa o Pagina Web para la que trabajen (Quelart, 2013).

El sector de la profesión de guía turístico oficial está pasando una difícil situación económica dado a que hay una gran competencia en el sector. Esta competencia se ha derivado a causa de la liberación de la profesión, y por lo tanto se han tenido que bajar precios y ajustar tarifas.

Los guías turísticos se lamentan debido a que desde la aparición del fenómeno Free Tours, la facturación ha descendido considerablemente. (Linares, 2015).

Según el Presidente de la APIT Valencia, Jordi Linares, afirma que durante el pasado verano algunas de las empresas que se dedican a las visitas guiadas oficiales han facturado un

¹ **APIT:** Asociación Profesional de Guías Oficiales

80% menos al mes por lo que algunos guías turísticos oficiales han pasado de cobrar unos 800€ a unos 100€ mensuales.

Según Jordi Linares, *“Cuando se paga lo que uno considera, sin tarifas, se fomenta la Economía B². es como si un camarero no tuviera sueldo, no cotizara a la Seguridad Social y solo cobrara las propinas que reciban. Esto, al final, va en detrimento del turismo”*. Las ganancias de estos guías oficiales se ven afectadas a la competencia que ha surgido en los últimos años (Garsán, 2015).

Una gran crítica de los guías turísticos oficiales hacia el resto de guías no oficiales es que se está llevando a cabo una Economía sumergida³ por parte de estos.

4.1.4 INTRUSISMO

Se considera intrusismo al concepto de aquellas personas que sin la habilitación correspondiente y por tanto fuera de la ley, ejercen de guías turísticos. (Guías de Granada, 2009)

Esta definición ya no tiene validez porque desde la entrada en vigor de la Directiva Bolkestein en 2009, ya no es ilegal ejercer de guía turístico sin la habilitación correspondiente, siempre y cuando no se realice en lugares de interés cultural.

El intrusismo afecta principalmente a la profesión de guía de turismo. Una razón por la que esto se produce es porque es un trabajo que se demanda tanto y tener un control sobre esta profesión tan demandada es muy difícil (Abril, 2015).

Sin embargo a estos se les sigue considerando **guías piratas** y son actualmente el mayor problema de los guías turísticos oficiales. Estos guías piratas ofrecen sus servicios casi siempre a precios más bajos y sin ningún tipo de garantía. Recientemente ha aumentado considerablemente el intrusismo profesional, incorporándose así guías provenientes de otros

² **Economía B:** Es la vida sin factura, aquella que no tienen prueba ni garantía de que se ha realizado

³**Economía Sumergida:** Aquella actividad económica oculta por razones de elusión fiscal

sectores que no tienen nada que ver con el turismo. Las principales causas de este aumento son:

- Crisis Económica
- Ausencia de convocatorias oficiales para ser guía turístico
- Ausencia de control en lugares de interés cultural (museos, monumentos, etc...)

Son estos los que más pueden perjudicar al sector de guías turísticos oficiales ya que al no haber un determinado control sobre ellos pueden estar transmitiendo una información a los turistas que carezca de autenticidad. Esto a la larga puede afectar a la “Marca España” (Durán, 2013).

Según M^a Paz Alonso, algunos de los guías pirata fotocopian carnets falsos y hacen trampas para poder trabajar ilegalmente dentro de los monumentos donde tienen prohibida la entrada. Además de esto, también tienen otros trucos como hacer creer que los clientes son familiares o amigos para hacerlos pasar a los sitios donde tienen prohibida la entrada. Muchas veces captan a sus clientes en las colas para entrar a los museos (Quelart, 2013)

Los guías piratas provienen normalmente de países que no pertenecen a la Unión Europea, ya que sino que ejercieran de guías en España no sería ilegal, siempre y cuando no visiten espacios con una declaración patrimonial. Estos consideran que por hablar bien su idioma pueden ejercer de guías turísticos aquí y quieren enseñar ciudades, monumentos, museos y costumbres (Canalis, 2013).

La liberalización del sector turístico lo desregulariza y hace que tenga consecuencias negativas para el mismo. Una de estas consecuencias es el INTRUSISMO.

Según Olga Campos, guía turística oficial, el intrusismo no es solo ejercer dentro de un monumento, es el intrusismo a la legalidad , es decir, a no pagar impuestos, a no estar de alta en la Seguridad Social, a no contribuir en este país, a no dejarse el dinero aquí (Solá, 2015).

En Barcelona el intrusismo es un problema diario para el sector de guías de turismo. Sin embargo muchos de los guías habilitados llevan a cabo actos para manifestar su

descontento con este tema. Por ejemplo el 31 de Julio de este año, organizaron una reunión con la “*Regidora del Districte de Ciutat Vella*” en la cual se hablaron de los problemas que estaba causando el Intrusismo en su ciudad y que cada vez se estaba masificando más. Reuniones, manifestaciones, artículos en manifiesto de su descontento, estos son algunos de los actos que realizan los guías oficiales no solo en Barcelona sino en toda España, para dejar claro que no están de acuerdo con este “**Boom de Guías Piratas**” (Abril, 2015).

4.2 FREE TOURS

4.2.1 DEFINICIÓN

Un Free Tour es lo que se considera como una visita guiada gratuita. Una posible definición de Free Tour puede ser la siguiente:

- “Son visitas guiadas panorámicas por la ciudad dónde el turista no está obligado a abonar nada. Una vez finalizado el recorrido, recogen las propinas que voluntariamente los asistentes ofrecen” (Quelart, 2013).

Se trata de conocer la ciudad por fuera ya que sin el carnet que habilita a un guía turístico oficial no pueden entrar en monumentos o bienes de interés cultural. La Ley dice que para explicar en la calle no hace falta ser guía oficial (Canalis, 2013).

Una de las características para el buen funcionamiento de estas visitas es que hay un registro previo a través de internet. Gracias a que la gente se registra en la página web de la empresa del Free Tour que vayan a realizar, la empresa puede hacer una previsión de cuanta gente irá y por lo tanto podrán hacer una estimación de cuantos guías necesitan para las visitas (Solá, 2015).

Actualmente en España hay muchas Empresas, aunque también particulares, que prestan estos servicios de visitas turísticas gratuitas. A continuación podemos ver una lista de las más populares en nuestro país y de dónde se encuentran:

TABLA N°4: Empresas de Free Tours en España (2015)

<i>EMPRESAS DE FREE TOURS</i>	<i>CIUDADES ESPAÑOLAS DONDE SE ENCUENTRAN</i>
<i>FEEL FREE TOURS</i>	<i>BARCELONA</i>
<i>FEEL THE CITY TOURS</i>	<i>MADRID, GRANADA, SEVILLA</i>
<i>FREE TOUR CÓRDOBA</i>	<i>CÓRDOBA</i>
<i>FREE TOUR TARIFA</i>	<i>TARIFA (CÁDIZ)</i>
<i>FREE TOUR VALENCIA</i>	<i>VALENCIA</i>
<i>MADRIDE TRAVEL</i>	<i>MADRID, SAN SEBASTIÁN, SEVILLA</i>
<i>MALLORCA FREE TOUR</i>	<i>MALLORCA</i>
<i>PANCHO TOURS</i>	<i>CÁDIZ, GRANADA, MADRID, MÁLAGA, SEVILLA</i>
<i>RUNNER BEAN TOURS</i>	<i>BARCELONA</i>
<i>SANDEMANS</i>	<i>BARCELONA, MADRID</i>
<i>SEVILLA FREE TOURS</i>	<i>SEVILLA</i>
<i>TOURSGRATIS.COM</i>	<i>BARCELONA, CÁDIZ, CÓRDOBA, GRANADA, MADRID, MÁLAGA, SEVILLA, TOLEDO</i>

Elaboración Propia

La empresa Sandemans está considerada la pionera de Tour Gratis, aunque esta también ofrece servicios de pago. Es un claro ejemplo de empresa que utiliza el modelo de negocio FREEMIUM que explicaremos más adelante. En esta empresa los guías que trabajan para ellos han de demostrar que pagan autónomos. Es un tema muy importante ya que los guías turísticos oficiales suelen quejarse de que otros guías ni pagan impuestos ni autónomos (Quelart, 2013).

Desde que en 2009 se liberalizase la profesión de guía turístico, los Free Tours se han dado a conocer más entre los turistas, se ha propiciado un aumento de estos. Además de esto,

otro elemento importante es que los turistas están cada vez más sensibilizados por el factor precio.

Mientras que una visita guiada oficial está compuesta fundamentalmente de datos concretos y es más formal, los Free Tour son más dinámicos y entretenidos. La razón de esto puede ser que los guías en los Free Tour tienden a ser jóvenes estudiantes llenos de vitalidad con ganas de dar a conocer un destino turístico adaptado a cualquier tipo de visitantes.

Esta puede ser otra de las razones principales por las que los Free Tour estén en auge actualmente. Además de ser otra diferencia de los guías turísticos oficiales, quienes normalmente se encargan de dar una cierta información (a veces de forma dinámica y entretenida para los visitantes) sobre la visita mientras que aquí no solo se trata de una cierta información precisa, sino además de esto, añadir un toque personal en cada una de sus visitas.

En sus inicios, los Free Tours no fueron creados para competir o influir negativamente en el trabajo de los guías oficiales, sino para poder ofrecer a otro tipo de turistas el mismo servicio de información turística.

Según el Director de “MADride”, empresa de Free Tour en España, estos han llenado el espacio vacío que han dejado durante muchos años los guías oficiales. *“Nos dirigimos a un mercado muy diferente al que manejan los guías oficiales, ya que durante años nadie se ha preocupado por la gente mochilera que viaja con presupuesto apretado”* (Gutiérrez, 2014).

Sin embargo, en la actualidad, este servicio se ha ampliado a un público más general. Estas empresas se dan a conocer entre los turistas a través del “boca a boca” e Internet, en este caso las redes sociales juegan un gran papel para que estos servicios gratuitos se den a conocer entre los jóvenes especialmente. Según Darío Gualtieri, fundador de la empresa Pancho Tours, normalmente los guías que realizan estas visitas gratuitas se preocupan de que la información que van a dar sea coherente y real, además de ofrecer un gran servicio ya que de eso depende la retribución que vayan a recibir (Zapata, 2013).

Al final de cada visita, el guía dice a los turistas que pueden valorar su trabajo y es ahí cuando estos le dan las propinas. Normalmente estas propinas pueden rondar entre los 5 y 10€ por turista. En definitiva es este quien valora cuánto vale la visita según su grado de satisfacción. Un guía turístico de Free Tour suele salir de casa sin saber cuánto va a ganar.

Ganen lo que ganen, han de pagar un tanto por ciento de lo que reciben durante las visitas a las empresas para las que trabajen. No todas las empresas tienen impuesto el mismo porcentaje. Por ejemplo, en el caso de Feel Free City la Empresa se lleva un 50% y el guía el otro 50% de lo que se ha recolectado de las propinas (Solá, 2015).

Hoy en día sigue habiendo muchos comentarios negativos por parte de guías oficiales hacia estos servicios de visitas gratuitas, pero como dice Miguel García, lector de Hosteltur, *“tantos años de abusar del turismo de masa con grupos de 30-40 personas, al final han pasado factura aunque en su día les haya dado beneficios”* (Canalis, 2015). Con esto quiere decir que los guías oficiales se han estado “llenando los bolsillos” durante muchos años gracias a las masivas llegadas de turistas y ahora no son capaces de darse cuenta que se pueden ofrecer otros servicios más adaptables a la economía de los turistas que vienen. De ahí que vean los servicios de Free Tour como competencia desleal.

Ya que no todas las críticas sobre estos Free Tour son negativas, hay gente que considera que son mejores las visitas free tour. Algunas de las razones por las que pueden opinar esto son: que los guías son más jóvenes como los turistas que recurren a estos servicios, que recorren los rincones más singulares de la ciudad y que la gente que no se puede permitir pagar una visita guiada con un turista oficial también puede conocer el lugar , entre otras.

En general, los Free Tour tienen una gran aceptación entre los turistas tanto en España como en Europa, podemos decir que la mayoría de los visitantes que han podido vivir la experiencia de realizar un Free Tour están contentos con ella. Aun así es más conocido en el resto de Europa ya que en España es un fenómeno muy reciente aunque cada vez se está dando más a conocer entre los turistas y se van solicitando más estos servicios.

4.2.2 ÁMBITO LEGAL

En lo que respecta al ámbito legal del fenómeno Free Tour está todo explicado en el apartado de Ámbito Legal de las Visitas Guiadas. Allí está incluido todo lo relativo a la Directiva Bolkestein que es la norma referida a todo sobre lo relacionado con el Fenómeno de Visitas Guiadas Gratuitas.

Lo único de lo que podemos hablar aquí, es de que desde que en 2009 se liberalizó la profesión de guía turístico, se ha convertido en legal el poder explicar o ejercer, de guía turístico sin tener la habilitación necesaria, por la calle. Siempre y cuando no se explique en espacios o lugares de interés cultural, ya sean museos, monumentos y otros más.

Un ejemplo donde se lleva a cabo esto, es el de Cataluña dónde podemos ver el Artículo 88 del Decreto 3/2010 de la Generalitat de Catalunya del 5 de Octubre, que dice lo siguiente: *“este decreto establece que la prestación de servicios de guías de turismo es libre en la vía pública y solo se requiere habilitación en el interior de ciertos espacios como los monumentos declarados Bien Cultural de Interés Nacional y los museos inscritos en el Registro de Museos de la Generalitat de Catalunya. Ello ha generado cambios en las sinergias existentes en el mercado turístico”* (Salarich, 2014).

4.2.3 ÁMBITO ECONÓMICO

Como ya hemos repetido varias veces, desde la entrada en vigor de la normativa por la Directiva Bolkestein en 2009, los guías de estos Free Tour han de pagar una cierta cuota por realizar su trabajo. Según la AEPT (Asociación Española de Profesionales del Turismo): *“Además del IRPF, el 21% en autónomos, deberán abonar la cuota de autónomo – mayoría- o liquidación del IVA si están constituidos como empresa”*. Los mismos guías de estos Free Tours han confirmado que pagan el IVA. A su vez el director de la empresa MADride, Fernando Gutiérrez, siempre defendiendo los servicios Free Tour dice lo siguiente: *“está completamente prohibido que los guías presionen de cualquier forma a los viajeros que participan. Son muchas las ocasiones en las que, si no se menciona nada acerca de propinas, el guía solo recibe aplausos”* (Viajes de Primera, 2014) por lo que se insiste en lo referido a las tarifas. No hay ninguna tarifa fijada.

Aun así, es rara la ocasión en la que no perciben ninguna propina. Como se ha mencionado anteriormente, los guías de los free tours han de aportar un tanto por ciento de la cantidad que recaudan al final de cada visita a la empresa para la que trabajan. Estos ganan solamente lo que el turista les proporciona ya que la empresa no da ninguna remuneración al guía por los servicios de Free Tour que está realizando. Sin embargo si realizan otro tipo de

visita de las que se ofertan en la misma empresa, por realizar ese servicio sí que pueden tener una remuneración pero no por el de las visitas gratuitas.

En general, las empresas de los free tours utilizan su actividad principal como gancho para otros servicios de pago, persiguen un modelo de negocio Freemium que explicaremos más adelante. Este tipo de visita guiada gratuita se caracteriza por ofrecer la perspectiva del residente local y un punto de vista más auténtico. Es un negocio al alza, con muchos proveedores e intermediarios ya en el mercado. El sistema de retribución que establecen las empresas de free tours se basa en las propinas y sus trabajadores son autónomos (Mora, 2013).

El modelo de negocio que ofrecen las empresas de los free tours, brinda la oportunidad de disfrutar de otros servicios de pago, entre los cuales destacan considerablemente los Pub Crawls⁴. Además de estos, hay una gran variedad de servicios pero los Pub Crawls son los que más solicitados están entre los jóvenes.

Por ejemplo para este servicio, las empresas de los free tours, sí establecen un precio fijo que gira en torno a 14 euros. Además cuentan con reducciones para los estudiantes, que hacen más atractiva su venta.

A continuación vamos a explicar lo que es el modelo de negocio Freemium, que es el que normalmente utilizan las empresas de Free Tour, como es el caso de Sandemans.

4.2.3.1 MODELO DE NEGOCIO FREEMIUM

- Definición : *“Consiste en tener una gran masa de usuarios que consume tu producto y/o servicio de forma gratuita y unos pocos clientes de pago que sustentan al resto”* (Escudero, 2013)

La palabra Freemium es una composición de “Free” y “Premium”. Una vez definido lo que es este modelo de negocio pasaremos a explicar en que se basa y porque cada vez se

⁴ **Pub Crawl:** It's a visit to several pubs, one after the other, having a drink or drinks at each one (Cambridge, 2015). Una visita a varios bares, uno tras otro, tomando una o varias bebidas en cada uno

recurre más a este modelo de negocio. Para que se pueda llevar a cabo este modelo de negocio se deben hacer grandes inversiones. Esto es porque al haber servicios gratuitos se tiene que compensar los gastos que realice la empresa con los beneficios de los otros servicios de pago.

Hablamos aquí del modelo de negocio Freemium ya que los Free Tours siguen este modelo de negocio. Muchas empresas de FT, como el caso de Sandeman's, ofrecen servicios gratuitos (Free Tours) mientras que también ofrecen visitas guiadas de pago de diferentes tipos o características como por ejemplo visitas guiadas de noche, visitas basadas en leyendas, etc... En resumen, para que una empresa de Free Tours se pueda mantener económicamente, ya que como tantas veces hemos repetido ya los guías de los Free Tours tan solamente se mantienen a base de las propinas que reciben, además de ofrecer servicios gratuitos deberá ofrecer otros que les puedan proporcionar beneficios.

Este modelo de negocio se dio a conocer en 2006 gracias al economista Fred Wilson. La descripción que dio sobre el modelo de negocio fue la siguiente: *“Ofrezca su servicio en forma gratuita, posiblemente apoyado por publicidad pero tal vez no, adquiera a muchos clientes gracias al boca a boca, a través de recomendaciones y referidos, marketing de buscadores, etc., y luego ofrezca servicios pagados de valor añadido o una versión potenciada de su servicio a su base de clientes”* (Wikipedia, 2015).

Pero como todo modelo de negocio económico, éste también tiene sus restricciones. Los modelos de negocio Freemium más utilizados son los que más sienten estas restricciones, aunque esto no quiere decir que los Free Tours se ven afectados por todas estas limitaciones. Algunas de estas restricciones son que están limitados por:

- Funcionalidad
- Tiempo
- Capacidad
- Uso
- Tipo de cliente

Según Javier Megías, director ejecutivo y cofundador de STARTUPXPLORE⁵, el modelo Freemium tiene un conjunto de diez claves (Megías, 2012). Estas diez claves son las siguientes:

- **VALOR** → El servicio gratuito ofrecido ha de tener un gran valor ya que se debe contrarrestar con el servicio de pago que se ofrece a su vez. De esta forma será más fácil atraer a los clientes.
- **VOLUMEN** → Con esto se refiere a la cantidad que el empresario quiere ganar utilizando este modelo de servicio.
- **CONVERSIÓN** → Esta clave es de gran relevancia para las empresas que tienen el modelo Freemium para poder conseguir que los clientes que utilizan los servicios gratuitos pasen a utilizar los servicios de pago.
- **CANIBALIZACIÓN** → Tiene que haber un gran equilibrio entre los servicios de pago y los servicios gratuitos.
- **PRECIO** → Esta clave o punto es muy importante en este modelo de negocio. Debe de haber como un límite de precio mínimo para que los beneficios que se obtengan de los servicios pagados puedan cubrir los costes que suponen ofrecer los servicios gratuitos a la empresa.
- **MERCADO** → Es un modelo de negocio muy favorable para grandes empresas, no lo es tanto para las pequeñas empresas, ya que para que este modelo de negocio funcione se ha de tener un gran número de clientes y/o beneficios, como ya hemos dicho antes.

⁵ **Startupxplore:** Es la mayor comunidad de Startups e inversores de España

- **COSTE DE SERVICIO** → Al ser un modelo de negocio que ofrece parte de sus servicios gratuitos, el coste que esto genere a la empresa deberá ser el mínimo. Aunque muchas veces el hecho de mantener los servicios gratuitos provoca más gastos que los servicios de pago.

- **VIRALIDAD** → Para obtener más clientes de los servicios gratuitos, las empresas con modelo de negocio Freemium suelen promocionar o hablar de estos servicios gratuitos a través de internet o cualquier medio que pueda dar a conocer con más profundidad esta oferta de servicios.

- **ESCALABILIDAD** → Esta clave es de gran importancia en este modelo de negocio ya que hay que saber mantener un equilibrio entre la velocidad que crecen los costes y/o ingresos a escala. Con esto nos referimos a que mientras que los costes puedan aumentar más lentamente los ingresos pueden aumentar a mayor velocidad por lo que se tendrá que tener en cuenta estos dos para, como dice Javier Megias en su blog, *“diseñar un modelo escalable”*. Para esto utilizara las anteriores claves de negocio.

- **EXPLORACIÓN** → Esta clave sirve para que los empresarios utilizando este modelo de negocio investiguen más allá de los mercados que ya conocen. Deben intentar llegar a mercados o clientes que no sean conocedores del servicio que se ofrece y además que se trata de un servicio sin costes, de esta forma al ofrecerles este servicio gratuito serán más receptivos para comprarlo y poder darlo a conocer entre otros futuros clientes.

El modelo de negocio Freemium no sólo funciona ofertando servicios de visitas guiadas, como es el caso de los Free Tour, sino que también tiene una importante relevancia en el sector turístico. De hecho hay algunas *“Agencias de Viajes que permiten descargarse su aplicación de reserva o búsqueda de forma gratuita y cobrar después de 100 búsquedas”* (Guasch, 2011), este es un ejemplo de que el modelo funciona en cualquier otro segmento turístico del sector. Es gracias a este ejemplo que podemos decir que este modelo de negocio es muy importante en cualquier segmento sector del turismo.

En relación a lo que contábamos anteriormente sobre las aplicaciones móviles y las agencias de viajes, el ingeniero informático especialista en Marketing, José Miguel Guasch, explica en su blog que *“algunas empresas distribuyen aplicaciones gratuitas para los turistas. Se les permite darse de alta gratuitamente en la aplicación, pero pueden contar con servicios de valor añadido pagando una cuota. Esto supone que se crea un **modelo mixto B2B**⁶ y a la vez **Freemium**”* (Guasch, 2011). Con esto queremos decir que además de estar utilizando el modelo de negocio Freemium algunas empresas también utilizan este llamado modelo mixto B2B para vender el servicio directamente a otra empresa, de esta forma estamos viendo que hay dos maneras de dar a conocer el servicio que se quiere ofertar en una empresa ya sea dándose a conocer vendiendo los servicios a diversas empresas o vendiendo directamente el servicio a los clientes (**modelo mixto B2C**⁷), en el caso del sector turístico, turistas.

Aun habiendo leído toda la información anterior sobre el modelo de negocio Freemium hay que decir que no todos están a favor de éste. A veces este modelo de negocio recibe el nombre de “el modelo de los vagos”. Una de las razones que se dan para justificar esta denominación es la siguiente: *“si no puedo vender mis productos y/o servicios, los pongo gratis e intento conseguir algunos clientes de pago”* (Diáñez, 2015). Mientras que a otros empresarios no les queda otro remedio que poner algunos servicios gratuitos, otros optan por la vía fácil de hacerlo así para poder captar más clientes.

En España este modelo de negocio cada vez está adquiriendo más importancia entre las empresas de visitas guiadas turísticas, las cuales realizan las denominadas Free Tours.

⁶ **Modelo Mixto B2B:** “Es lo que se llama Negocio a Negocio. Quién ofrece el producto o servicio es una empresa y va dirigido a otra empresa” (Slideshare, 2012)

⁷ **Modelo Mixto B2C:** “Es lo que se llama Negocio a Cliente. Quién ofrece el producto o servicio es una empresa pero va dirigido al cliente” (Slideshare, 2012)

5. EL ESTUDIO DE CASO, SANDEMANS NEW EUROPE TOURS

A continuación hemos realizado un estudio de caso de una de las empresas más exitosas de Free Tours en Europa, analizando diferentes puntos de servicio de la misma. Hemos definido la parte descriptiva de las ciudades y sus circuitos. Por otra parte nos hemos centrado en las opiniones de los turistas y su análisis.

5.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA EMPRESA

Director: Chris Sandeman

Sede: Milastrasse 2 D-10437 Berlín, Alemania

Tel: +49 30 510 50030

Fax: +49 30 690 88035

5.1.1 HISTORIA

La empresa fue fundada en el año 2004 en Berlín y fue pionera en el concepto de los tours gratis. En sus comienzos solo ofrecía tours a pie por Berlín en inglés, pero tras dos años de éxito comenzó su expansión. Actualmente ofrecen free tours en 18 ciudades de Europa, Oriente Medio y Estados Unidos.

- 2004: Berlín
- 2006: Ámsterdam y Londres
- 2007: París, Edimburgo y Hamburgo

TABLA N°5: 18 Ciudades con FREE TOURS (2015)

PAÍS	CIUDAD
ALEMANIA	<i>BERLÍN</i> <i>HAMBURGO</i> <i>MUNICH</i>
BÉLGICA	<i>BRUSELAS</i>
DINAMARCA	<i>COPENHAGUE</i>
ESCOCIA	<i>EDIMBURGO</i>
EEUU	<i>NUEVA YORK</i>
ESPAÑA	<i>MADRID</i> <i>BARCELONA</i>
FRANCIA	<i>PARIS</i>
HOLANDA	<i>ÁMSTERDAM</i>
IRLANDA	<i>DUBLÍN</i>
ISRAEL	<i>JERUSALEM</i> <i>TEL AVIV</i>
PORTUGAL	<i>LISBOA</i>
REINO UNIDO	<i>LONDRES</i> <i>LIVERPOOL</i>
REPÚBLICA CHECA	<i>PRAGA</i>

Fuente: Sandemans NewEurope. Elaboración propia

5.1.2 MISIÓN

La principal misión de la empresa según su página Web oficial es la de: “Proporcionar tours guiados profesionales con independencia del presupuesto, ser la representación de la calidad en los ojos del cliente y construir alianzas sólidas y duraderas con socios de la industria.” (Sandemans New Europe Tours, 2015). Quieren ofrecer tours de

gran calidad a precios adecuados a cualquier tipo de turista y a su vez satisfacer las expectativas de todos.

5.1.3 CIUDADES ANALIZADAS

En esta parte del trabajo realizamos un análisis descriptivo de los servicios que ofrece la empresa: los diferentes tours, el itinerario de los mismos y las ventajas que existe en cada uno de ellos.

Concretamente explicamos 16 de las 18 ciudades en las que se desarrolla la actividad de Sandemans (dentro de Europa y EEUU). Especificamos diferentes características como son los lugares y sitios de interés turístico que se visitan en los recorridos, el horario en el que están disponibles así como una duración aproximada y su precio.

ÁMSTERDAM

Los tours muestran las increíbles calles de Ámsterdam caracterizadas por la prostitución legal, los “Coffeeshops” y los canales pintorescos. Una ciudad con historias increíbles como la ocupación Nazi y la historia de Ana Frank. Se realizan todos los días del año a excepción del día de la Reina (30 de abril).

- *TOUR GRATIS*

Tiene lugar de lunes a domingo en tres horarios diferentes y su duración es de 2 horas y media a pie. Su precio es de 0€.

- 10:00 am
- 11:15 am
- 14:15 am

Lugares de interés turístico que se visitan:

- La Antigua Iglesia
- El Barrio Rojo
- El Barrio Judío

- El Palacio Real
 - El Barrio Jordaan Obras Maestras del Arte Holandés
 - El puente más ancho y la casa más estrecha
 - La Casa de Ana Frank
 - Compañía Holandesa de las Indias Orientales
 - El Convento de Begijnhof
 - El Milagro de Ámsterdam.
- *EL BARRIO ROJO*

Tiene lugar de lunes a domingo a las 19:00 pm y su duración es de 2 horas y media a pie. Su precio es de 14€ la tarifa estándar y 12€ a tarifa estudiante.

Lugares que destacan en este tour:

- Warmoestraat: el barrio hardcore cuero
 - Especialistas en Sadismo y Masoquismo
 - La Condoneria
 - Sex Shops
 - Cabinas de video
 - Centro de información para la prostitución
 - El Primer Teatro del Mundo del Sexo
 - Calles Elite
 - El Nuevo Mercado
- *TOUR EN BICICLETA*

Tiene lugar de viernes a sábado a las 12:00 am y su duración es de 2 horas en bici. Su precio es de 18,50€ incluyendo el alquiler de la bicicleta, si lo realizas con tu bici hay un descuento de 3€. Además se puede disfrutar de un 10% de descuento en grupos de 10 o más personas.

Lugares de interés turístico que se visitan:

- Molino De Gooyer – Fábrica local de cerveza
- Puente Magere

- Museo Nacional o Rijksmuseum
- Fábrica de Heineken
- Museo de Van Gogh
- Centro de las ciencias o NEMO
- Barco de VOC
- Artis Zoo
- Oosterpark
- The House of Bols/Cocktail Bar Museo
- Sala Melkweg
- Leidseplein
- East Harbor
- De Pijp – zona de moda por las noches
- Compañía Neerlandesa de las Indias Orientales
- Monumento a Theo van Gogh
- Casa de Pedro I de Rusia, el Grande
- Arco de Muiderpoort

• *AMSTERDAM ALTERNATIVO*

Tiene lugar de lunes a domingo a las 15:00 pm y su duración es de 2 horas a pie. Su precio es de 14€ la tarifa estándar y 12€ la tarifa estudiante.

Lugares que se conocerán en este tour:

- Movimiento contracultura y Provos
- Casas okupa y casas barco
- Vida alternativa
- Coffeshops más famosos de Ámsterdam
- Movimiento okupa
- Las leyes holandesas sobre las drogas

- El proyecto de coalición de 1012
- Políticas sociales innovadoras
- *TOURS PRIVADOS*

Por otro lado, Sandemans ofrece tours individuales y a grupos, es decir, con guía personal en todas sus ciudades. A elección del turista está la duración del mismo, el “Meeting Point” y el lugar de finalización. El precio hay que consultarlo.

BARCELONA

Una ciudad con una increíble arquitectura conocida por los increíbles edificios de Gaudí, en especial la Sagrada Familia, su obra maestra aún sin terminar. Un lugar con una gastronomía única con variedad de tapas y sabores sorprendentes y numerosos museos.

- *TOUR GRATIS*

Se puede disfrutar de este tour todos los días de la semana en tres horarios diferentes y su duración es de entre 2 horas y media y 3 horas. Su precio es de 0€.

- 10:00 am
- 11:00 am
- 2:00 pm

Los lugares que se recorren en este tour son:

- La Catedral de Barcelona
- El Barrio Gótico
- El Rey Martín Atalaya
- La Generalitat
- El Consejo de Ciento
- Distrito El Born
- Santa María del Mar
- Necrópolis Romana

- Identidad Nacional Catalana
- Port Vell Puerto Histórico
- El legado olímpico
- Santa María del Pi
- Fossar de les Moreres
- La Llotja
- Héroes y Leyendas Catalanas
- Picasso en Barcelona
- La Guerra Civil Española
- Ruinas Romanas
- Plaça Nova
- *TAPAS EXPERIENCE*

Esta opción de tour se realiza de lunes a domingo a las 19:00 pm y no tiene un tiempo establecido de duración. El precio es de 16€ la tarifa estándar y 14€ la de estudiante. Para esta experiencia se ha de ser mayor de edad o ir acompañado de una persona adulta. Además el tour incluye:

- 3 bares de tapas tradicionales en Barceloneta y El Born
- Descuentos especiales en cada bar
- Pinchos y tapas desde 1.50 €
- Cerveza por 1€
- Una selección de tapas tradicionales (croquetas, chorizo, patatas bravas, pan con tomate...) y bebida en uno de los bares
- *TOUR EN BICI EN BARCELONA*

La ruta en bici es los martes, jueves, sábados y domingos a las 11:15 am durante 2 horas aproximadamente. Su precio es de 18€ la tarifa estándar y 16€ la tarifa estudiante, en ambos se incluye el alquiler de la bicicleta.

Lugares de interés turístico que se visitan:

- La antigua lonja
- Los primeros trabajos de Gaudí
- El parque de la ciudadela
- El arco del triunfo
- Monumento a Bartolomé Romeu
- La plaza de toros Monumental
- La revolución industrial en Cataluña
- Villa olímpica y Olimpiadas del 92
- Torre AGBAR
- Vistas desde el Puerto Olímpico
- La Barceloneta
- El Cap de Barcelona
- Mirador de Cristóbal Colón
- *GAUDÍ Y MODERNISMO*

Se ofrece todos los días de la semana a las 2:30 pm y sus tarifas son de 12€ la estándar y 10€ la estudiantil. Dura unas 2 horas y cubre diferentes puntos:

- Vida y Obra de Gaudí
- Sagrada Familia
- Las Estrellas del Modernismo
- Casa Batlló

- Casa Milà (La Pedrera)
- El Renacimiento Catalán
- Casa Asia
- Passeig de Gràcia
- Casa Lleó-Morera
- Casa Amatller
- Palau Macaya
- Casa Comalat
- La Semana Trágica
- Casa des Punxes
- El Eixample

BRUSELAS

Capital política de Europa y ciudad multicultural. Muy conocida por la cerveza y sus variedades.

- *TOUR GRATIS*

El free tour tiene lugar de lunes a domingo en dos horarios diferentes, su duración es de 2 horas y media y es gratuito.

Este tour comprende:

- Grand Place
- Ayuntamiento de Bruselas
- Maison du Roi
- Arte del Cómic
- La Bolsa

- Galerías Saint Hubert
- Manneken Pis
- Ópera de la Monnaie
- Iglesia de San Nicolás
- Río Senne
- La Plaza Real
- Mont des Arts
- El lugar de nacimiento de Tintín, el personaje más famoso del cómic del siglo XX en Europa
- *TOUR DE BRUJAS*

Los días disponibles para este tour son los lunes, miércoles, viernes, sábados y domingos. Tiene comienzo a las 9:30 am y es una excursión a otra ciudad, por lo que su duración es de 7 horas. Tiene un precio único de 35€.

En el tour de la ciudad de Brujas se ve:

- Catedral de San Salvador
- Plaza del Mercado
- Plaza Jan van Eyck
- The Rooster House
- La Plaza de la Villa
- Basílica de la Santa Sangre
- Canales y puentes
- Ayuntamiento
- La primera casa de cambio de Europa
- El nacimiento de los Habsburgo

- Hospital de San Juan
- Iglesia de Nuestra Señora
- El Lago del Amor (Minnewater)
- *UNLIMITED PUB CRAWL*

Tiene lugar los fines de semana y su hora de comienzo son las 20:30 pm. El precio es de 15€ y es un tour que garantiza una noche de fiesta con:

- 5 de los mejores bares y discotecas de Bruselas
- Un cocktail o una cerveza Belga gratis
- 2 chupitos gratis
- Cervezas por 1€ desde la media noche hasta las 2.30am
- Guía profesional
- *TOUR DE LA CERVEZA*

Todos los días de la semana a las 17:30 pm y durante 2 horas y media. El precio oscila entre los 17 y 19 euros.

Incluye:

- 1 botella de cerveza Trapense
- Degustación de 3 cervezas
- 3 bares

COPENHAGUE

Ciudad conocida por sus coloridos puertos, calles pintorescas, historias danesas y de los guerreros vikingos.

- *TOUR GRATIS*

Este tour se hace de lunes a domingo y tiene comienzo a las 11:00 am. Su duración es de 3 horas a pie y su precio es de 0€.

Principales lugares e historias del centro histórico de la ciudad:

- Ayuntamiento de Copenhague
- Jardines de Tivoli
- Palacio Real de Amalienborg
- Iglesia de Mármol
- Puerto de Nyhavn
- Hans Christian Andersen
- El obispo guerrero Absalón
- La ocupación Nazi
- Resistencia durante la Segunda Guerra Mundial
- La Familia Real más Antigua del mundo
- Zona de tiendas de Strøget
- Los músicos del lur
- Nytorv
- Antiguo Mercado de Gammeltorv
- Kongens nytorv o Nueva Plaza Real
- Nikolaj Kirke o Iglesia de San Nicolás
- Parlamento Danés
- Teatro Real Danés
- Academia Real de Bellas Artes
- Ópera de Copenhague
- *TOUR ALTERNATIVO*

Tiene lugar de viernes a domingo a las 15:00 pm y su duración es de 2 horas y media a pie. La tarifa estándar es de 16€ y la de estudiante 14,40€.

Lugares que se visitan en este tour:

- La Ciudad Libre de Christiania
- Vesterbro, el barrio de moda
- Kødbyen, barrio del matadero
- Barrio Rojo
- Barrio Verde
- Fábrica de Cerveza Mikkeller
- Det skarpe Hjørne, la zona más problemática de Copenhague
- Iglesia de Santa María
- Mændenes hjem, refugio para indigentes
- El Nuevo Teatro
- Iglesia de Elías
- Calle del Museo de Absalon
- El Campo de Tiro Real
- *COPENHAGUE DE NOCHE (PUB CRAWL)*

Este recorrido está disponible jueves, viernes y sábado. La hora de comienzo son las 20:30 y no tiene una duración determinada. Su precio es 18€ por persona. Además se puede disfrutar de un 10% de descuento en grupos de 10 o más personas.

El ticket de este tour nocturno incluye:

- Un chupito gratis en cada bar
- Entrada VIP gratis al club
- Los jueves en el club, ¡todas las cervezas pequeñas y chupitos por 10DKK, combinados 20DKK

- Viernes y sábados en el club, 30 minutos de cerveza gratis
- *TOURS PRIVADOS*

En este caso, New Copenhagen ofrece varios tours privados muy populares, además de los tradicionales anteriormente nombrados.

- Tour Vikingo

En la ciudad de Roskilde, a 20 minutos de Copenhagen, se desarrolla este tour de 4 horas de duración en el que se conoce la era vikinga:

- Museo de Barcos Vikingos
- Catedral de Roskilde
- Museo de Roskilde
- Los Jarrones de Roskilde
- El Priorato de Roskilde
- Ruinas de la Iglesia de San Lorenzo
- Palacio de Roskilde
- Mitología Nórdica
- Leyendas vikingas
- Tour de Hans Christian Andersen

Tour a pie de 2 horas de duración en el que se descubre la vida del famoso ciudadano danés:

- Los orígenes humildes de Andersen
- Teatro Real Danés
- Puerto Nyhavn
- Centro Comercial Magasin Du Nord
- El Patito Feo y otros cuentos
- Copenhagen del s.XIX

- Museo Thorvaldsen
- Isla Real de Slotsholmen
- Tour de los fantasmas

Tour a pie de la ciudad de hora y media enfocado a enseñar el lado oscuro de la capital danesa:

- La Torre Redonda (Rundetårn)
- Perdido Cementerio Vikingo
- Iglesia de San Pedro
- Lugar de Ahorcamientos
- Historias de Fantasmas
- Lugares encantados
- Crimen y Castigo
- Lugares de Atmósfera Lúgubre
- Caza de fantasmas
- Copenhague Real

Tour a pie de 3 horas de duración en el que se incluye la visita al Palacio Real de Christianborg y se esclarece la historia de los Reyes y Reinas de Dinamarca:

- Isla Real de Slotsholmen
- Tres Palacios Reales
- Biblioteca Real
- El Diamante Negro
- La Bolsa de Christian IV
- La Fábrica de Cerveza Real
- Armería Real
- Plaza Kongens Nytorv

- Cambio de Guardia
- Visita a las Ruinas del Castillo de Absalón
- Capilla Real

EDIMBURGO

La ciudad de Dr. Jekyll y Mr. Hyde, famosa por la quema de brujas. La atracción más visitada del país es el Castillo de Edimburgo, hogar donde se encuentran las joyas de la corona de Escocia

- *TOUR GRATIS*

De lunes a domingo en tres horarios diferentes, con una duración de 2 horas y media a pie y de manera gratuita.

- 10:00 am
- 11:00 am
- 14:00 pm

Lugares de interés turístico que se visitan:

- El Castillo de Edimburgo
- La Catedral de St Giles'
- La Royal Mile
- Old y New Towns
- Mercat Cross
- Greyfriars Kirkyard (cementerio) y Greyfriars Bobby
- El Monumento a Scott
- Los Princes Street Gardens
- El Grassmarket
- El lugar de la quema de brujas

- La escuela original de ‘Hogwarts’
- William Wallace y la Piedra del Destino
- El Museo Nacional
- La Universidad de Edimburgo
- La prisión de Covenanter
- El Memorial de los Mártires
- El ”Mound”
- El “Tron Kirk”
- El verdader Dr Jekyll y Mr Hyde
- La Ilustración escocesa
- *EL LADO OSCURO*

Este recorrido se ofrece todos los días de semana a las 18:30 pm y dura 2 horas a pie. Su precio es 10€ para estudiantes y 12€ para los demás.

Sitios e historias siniestras y misteriosas que se conocen en este tour:

- Burke y Hare, los Asesinos de West Port
- Los juicios y el lugar de la quema de brujas
- Folklore y Hadas
- El robo de cadáveres y enterramientos en vida
- Caníbales y Vampiros de Edimburgo
- Holyrood Palace y el asesinato del amante de Mary Queen of Scots
- Cementerio y mausoleos de Canongate
- Las mejores vistas de la Old Town
- Arthur’s Seat y el misterio de los 17 ataúdes
- La Masonería en Edimburgo

- *TOUR DEL CASTILLO*

Tiene lugar de jueves a domingo y su hora de comienzo es las 2:00 pm y dura una hora y media. La tarifa estándar son 33€ y la de estudiante 30 € por persona e incluye la entrada al castillo.

Puntos concretos que se ven:

- Dùn Èideann, el primer asentamiento y las primeras murallas
- La Batería de Media Luna
- Museo Nacional de Guerra y Memorial
- Las Joyas de la Corona
- El Disparo de la 1 en punto
- Glaciares y volcanes
- Guerras contra Inglaterra e Independencia Escocesa
- La Explanada del Castillo
- El Cementerio para Perros
- La Royal Mile

- *EDIMBURGO DE NOCHE (PUB CRAWL)*

Todos los días de la semana a las 20:00 pm y sin hora de finalización. Su precio es de 15€. Como todos los pub crawls se debe ser mayor de edad para poder participar en este tipo de tour.

Edimburgo de noche ofrece:

- 5 bares muy animados y una discoteca de moda
- Pintas a mitad de precio
- Un chupito de whisky escocés
- Chupitos variados
- Descuentos y ofertas en todos los pubs
- Entrada VIP a la discoteca al final de la noche
- *TOURS PRIVADOS*

El tour privado más famoso de New Edinburgh.

- Edimburgo una ciudad nueva y la ilustración escocesa:
 - La Ciudad Vieja
 - La Royal Mile
 - La Catedral de St Giles
 - El Monumento de Adam Smith
 - El Monumento de David Hume
 - El Club de Poker
 - El Montículo
 - La Galería Nacional
 - La Real Academia
 - La Princes Street
 - El Monumento a Scott
 - La Batalla de los Estilos
 - La Ciudad Nueva
 - La Rose Street
 - La Plaza St Andrew Square
 - El Royal Bank of Scotland
 - La George Street
 - La barra de Oxford
 - La Charlotte Square
 - La Ciudad Nueva Segunda
 - El Dean Village
 - El Water of Leith

HAMBURGO

Con el segundo puerto más grande de Europa y conocida por los bombardeos de la Segunda Guerra Mundial y el famoso Barrio Rojo.

- *TOUR GRATIS*

Duración: 3 horas. Días: de lunes a domingo. Horario: 11:00 am y 14:00 pm.

Puntos de visita en este tour:

- Ayuntamiento de Hamburgo
- Huellas de la Segunda Guerra Mundial
- Störtebeker – el famoso pirata
- Iglesias medievales de Hamburgo: St. Petri & St. Jacobi
- Deichstrasse y el gran incendio
- Iglesia de St Nikolai
- La Liga Hanseática
- La ciudad puerto de Hamburgo
- La epidemia de cólera en 1892
- Los museos-botes
- La casa de Chile
- El puente del consuelo
- Speicherstadt
- *BARRIO ROJO Y EL PUERTO*

Duración: 2 horas y media. Días: fines de semana. Horario: 7:00 pm. Precio: 12 € la tarifa estándar y 10€ para estudiantes. Hay descuento del 10% para grupos de 10 o más personas.

Lugares e historias principales del Barrio Rojo y el Puerto:

- Embarcaderos de Landungsbrücken
- El Puerto de Hamburgo
- El asesino de St. Pauli

- Reeperbahn: la milla del pecado
- Mayor distrito rojo de Alemania: Herbertstraße y Große Freiheit
- La estación de policía Davidwache
- La puerta de Nobistor
- Beatles Platz
- Fischmarkt: mercado de pescado de Altona
- Submarino espía soviético U-434
- La iniciativa de Park Fiction
- Hans-Albers-Platz
- Un viaje en ferry a través del puerto hasta St. Pauli
- *HAMBURGO DE NOCHE*

Precio único de 12€. Horario: 21:30 pm. Días: de jueves a sábado.

Este Pub Crawl incluye: 5 bares y discotecas, chupitos gratis en cada bar, precios especiales para bebidas en todos los bares, entrada VIP y gratis a la discoteca y guías de fiesta profesionales.

LISBOA

Conocida como “la Reina del Mar” y un legado de increíbles monumentos. Por esta ciudad pasa el río Tajo.

El tour es todos los días a las 11:00 am. Duración aproximada de 3 horas.

Lugares que se visitan e historias que se conocen en este recorrido:

- Bairro Alto
- El Gran Terremoto de 1755
- Chiado
- Mirador de São Pedro de Alcântara

- Baixa Pombalina
- Revolución de los claveles
- Plaza de Rossio
- Espionaje de la Segunda Guerra Mundial
- Praça do Comércio
- La Inquisición portuguesa
- Convento de Carmo
- La Era de los Descubrimientos
- La Dictadura de Salazar
- Tranvías amarillos
- Elevador de Santa Justa
- El Memorial Judío
- *ALFAMA TOUR*

Días: lunes, miércoles, viernes y sábados a las 2:30 pm. Precio: 12 € la estándar y 10€ la estudiante. Duración: 2 horas y media a pie. Para grupos de 10 o más personas, existe un descuento del 10%.

Lugares de interés turístico que se recorren:

- Castillo de San Jorge
- Catedral de Lisboa
- Campo das Cebolas
- Fundación José Saramago
- Iglesia de San Antonio
- Fuente del Rey
- Historia del Fado

- Murallas árabes
- Portas do Sol
- Monasterio de San Vicente
- Panteón Nacional
- Miradouro de Santa Luzia
- Leyenda de las Siete Colinas
- *TOUR DE BELÉM*

Días: martes, jueves y domingos a las 2:30 pm. Precio 10€ la tarifa estándar y 10€ la tarifa de estudiante. También se ofrece el descuento para grupos. Duración aproximada: 2 horas y media.

El tour abarca:

- La Era de los Descubrimientos
- Plaza de Alfonso de Albuquerque
- Puente del 25 de abril
- Pedrão dos Descobrimentos
- La esclavitud
- Rosa de los Vientos
- Museo de Arte Popular
- Río Tajo
- Jardines de la Torre de Belém
- Torre de Belém
- La historia del Rinoceronte
- Fortaleza del Bom Sucesso
- Jardines del Imperio

- Monasterio de los Jerónimos
- *PUB CRAWL*

Comienza a las 10:00 pm los jueves, viernes y sábados. El precio es único para todos los turistas y es de 12€. Hay descuento para grupos y no tiene una duración estimada.

Este tour que muestra la vida nocturna en Lisboa incluye: entrada gratuita, 45 minutos de cerveza y sangría + 1 chupito de sambuca en el primer bar, ofertas especiales y por último 3 bares y 1 discoteca.

LIVERPOOL

Fundamental en la historia británica y mundial y conocida por ser la ciudad donde nacieron los famosos Beatles que cambiaron la historia de la música.

- *TOUR GRATIS*

Todos los días de la semana a las 11:00 am. Gratuito y con una duración de unas 3 horas a pie.

El recorrido incluye:

- St. George's Hall
- Muelle Albert Dock
- El Bombardeo de Liverpool
- Los Beatles y The Cavern Club
- La Iglesia de Nuestra Señora y de San Nicolás
- Las Tres Gracias en Pier Head
- El Museo de Liverpool
- Liverpool, la Guerra Civil Americana y el tráfico de esclavos
- El Monumento Victoria
- El Castillo "perdido" de Liverpool

- La Galería de Arte Walker
- Los orígenes del acento “Scouse”
- Los Jardines de St John
- El Ayuntamiento y el Intercambio de Banderas
- El Monumento Nelson
- *BEATLES, GUERRA Y CULTURA*

Disponible de viernes a domingo. Horario: 3:00 pm y duración de unas 2 horas y media a pie. El precio reducido de estudiante es de 8€ y el estándar de 2€ más.

El tour enseña lo siguiente:

- Estación de Lime Street
- Iglesia Bombardeada
- Catedral Anglicana
- China Town
- Catedral Metropolitana
- Cementerio de St James
- Monumento de Hope Street
- Royal Philharmonic Hall
- Philharmonic Dining Rooms

MADRID

La Plaza Mayor, la Puerta del Sol, calles medievales, la calle Alcalá, el Museo del Prado, etc...

- *TOUR GRATIS*

De lunes a domingo en tres horarios: 10:00 am, 11:00 am, y 14:00 pm. Duración: entre 2 horas y media y 3.

Lugares turísticos que se visitan:

- Palacio Real
- Plaza Mayor
- Catedral de la Almudena
- Iglesia de San Ginés
- Inquisición Española
- El restaurante más viejo del mundo
- El origen de las tapas
- Guerra Civil Española
- Plaza de la Puerta Cerrada
- El Robin Hood de Madrid
- Ruinas Moriscas
- Teatro Real
- Sol, el corazón de Madrid
- Casas a la Malicia
- El Oso y el Madroño
- Plaza de la Villa
- Plaza de Puerta Cerrada
- Ataque anarquista a Alfonso XIII

- *LA INQUISICIÓN ESPAÑOLA*

Días: lunes, miércoles, viernes y sábado. Duración: dos horas y media a pie con comienzo a las 19:00 pm. Precio: 12€ la tarifa estándar y 10€ la tarifa estudiante.

Sitios y lugares que incluye este tour:

- Formación de la Inquisición
- La prisión de la inquisición
- Las endemoniadas de San Plácido
- Autos de Fe en la Plaza Mayor
- Brujas y Aquelarres
- Persecución y tortura
- Expulsión de los judíos de España
- La Leyenda Negra
- Juicios de Dios
- Monasterio de la Encarnación

- *TOUR DE TAPAS*

Días: de lunes a domingo a las 19:00 pm. Duración aproximada: 2 horas y media.
 Precio: 16€ la estándar y 14€ la estudiante, con opción a descuentos de grupos.

Este tour gastronómico incluye: 3 bares tradicionales de tapas en Madrid, precios reducidos especiales en cada bar., degustación del famoso rebujito andaluz.

- *EL MADRID DORADO*

Todos los días de la semana a las 14:30 pm. Duración: 2 horas y media a pie. Precio estándar de 12€ y precio estudiantil de 10€.

Lugares que se visitan:

- Palacio Santa Cruz
- Barrio de las Letras
- Plaza Santa Ana
- Teatro Español
- Grandes escritores españoles: Cervantes, Lope de Vega, Góngora, Quevedo
- La vida y muerte de Federico García Lorca

- El Congreso
- Paseo del Prado
- El triángulo del arte: El Museo del Prado, El Museo Thyssen, El Museo Reina Sofía

- La Fuente de Neptuno
- La Fuente de Cibeles
- Palacio de telecomunicaciones
- Banco de España
- Gran Vía
- El edificio Metrópolis
- Parque del Retiro: Palacio de Cristal, Estanque y monumento a Alfonso XII, Escultura del Ángel Caído

- *MADRID DE NOCHE*

En la capital española todos los días de la semana a las 22:00 pm. Precio único de 12€.

Este pub crawl muestra la noche madrileña e incluye: 4 bares fantásticos y clubs de moda, cerveza o sangría gratis en el primer bar, chupito gratis en 3 bares, descuentos en bebidas, entrada VIP al club.

MUNICH

Ciudad con la verdadera esencia alemana, conocida como la capital de la cerveza y las historias nazis.

Días: de lunes a domingo. Duración: 3 horas a pie. Horario: 10:45 am.

Lugares de interés turístico de este tour:

- Feldherrnhalle (Monumento a los Generales Bávaros)
- Kristallnacht (La Noche de los Cristales Rotos)

- Frauenkirche (Iglesia de Nuestra Señora)
- Viktualienmarkt (El famoso mercado de la ciudad)
- Teatro Nacional y Ópera Estatal de Baviera
- Marienplatz
- Orígenes del Oktoberfest
- Historia del Putsch de Múnich (El golpe de estado fallido de Hitler)
- La Hofbräuhaus
- Iglesia de los Teatinos y San Cayetano
- Columna de María
- Residencia Real
- Maximilianstraße
- El Carillón
- El Nuevo y Viejo Ayuntamiento
- *SALZBURGO TOUR*

Solo disponible en la época de adviento y con plazas limitadas. Se realiza los domingos y da comienzo a las 9:00 am, su duración no es exacta pero ocupa el día entero. El precio estándar son 39€ y para estudiantes hay un descuento de 2€.

En esta excursión se visitan:

- Jardines del Palacio Mirabell
- Fuente de la Residencia
- La catedral
- Cementerio e Iglesia de San Pedro
- Getreidegasse (calle famosa por sus carteles de forja y la casa natal de Mozart)

- Plaza de Mozart y de la Universidad
- Mercado Antiguo
- Paseo a orillas del río Salzach
- Emplazamiento de la casa natal de Mozart
- Plaza del capitolio
- Emplazamiento del restaurante más antiguo de Europa
- Mercadillos navideños
- *DACHAU*

Días: martes, viernes y domingos. Duración de 5 horas aproximadamente con comienzo a las 9:30 am. El precio incluye el transporte y son 19€ la tarifa reducida y 22€ la estándar.

Esta visita a uno de los primeros campos de concentración alemanes enseña:

Jourhaus (lugar donde los prisioneros fueron ingresados en primera instancia bajo las famosas palabras “Arbeit macht frei”), Shuntroom (lugar donde los prisioneros fueron registrados y donde se les entregaba un número como su nueva identidad), búnker de la prisión, barracas, crematorios y cámaras de gas.

- *TERCER REICH*

Días: lunes, jueves, viernes y sábado las 14:30 pm. Duración: 3 horas. Precio: tarifa estándar 15€ y tarifa estudiantil 12€.

Lugares que se ven en el tour:

- Briennerstraße
- Führerbau
- Karolinenplatz
- Plaza de las víctimas del Nacionalsocialismo
- Antigua sede de la Gestapo

- Haus der Kunst
- Monumento a movimientos de Resistencia alemana y sus heroes
- Las ruinas de los Templos de Honor
- El ascenso al poder del Nacionalsocialismo en Alemania
- Vergangenheitsbewältigung: hacer frente al pasado
- *NEUSCHWANSTEIN*

Días: de viernes a domingo con comienzo a las 9:00 am. Precio 37€ la tarifa estándar y 34€ la estudiantil. A parte se ofrece la entrada al castillo por 12€.

Esta visita de día completo cubre:

- Vida y pasiones de Luis II
- La misteriosa muerte de Luis II
- El castillo de Neuschwanstein
- La “locura” del rey Luis II
- Los impresionantes bosques y Alpes bávaros
- Marienbrücke – Puente de María
- El mecenazgo de Luis II a Richard Wagner
- Lohengrin
- El Caballero del Cisne
- *DESAFÍO DE LA CERVEZA*

Días: viernes y sábados a las 18:00 pm. Duración: 4 horas. Precio: 14€ la tarifa estándar y 12€ la tarifa de estudiantes.

Incluye: visitar algunas de las cervecerías más famosas de la ciudad, dos cervezas gratuitas, un chupito de Jägermeister, ley de la pureza de la cerveza (Reinheitsgebot).

PARÍS

El río Sena y la cima de la Torre Eiffel. Ciudad de inspiración para famosos artistas y escritores.

- *TOUR GRATIS*

Todos los días de la semana en tres horarios: 10:00 am, 11:00 am, y 13: 00 pm.
Duración aproximada de 3 horas a pie.

Principales lugares de este tour:

- Nôtre Dame de París
- El Barrio Latino
- L' Ile-de-la-Cité
- El Puente Nuevo
- El Louvre
- El Palacio Real
- Vista de la Torre Eiffel
- El Jardín de las Tullerías
- Vista de Les Invalides
- Vista del Puente Alexandre III
- La Academia Francesa
- La Plaza de la Concordia
- El Museo d'Orsay
- La tumba de Napoleón
- La Asamblea Nacional

- Vista de la Ópera Garnier
- Vista de los Campos Elíseos
- Vista del Arco del Triunfo
- Vista del Palacio Pequeño y Grande
- *NOCHE VIEJA DE BARES*

El jueves 31 de diciembre con comienzo a las 20:00 pm. Precio: 35€ (solo mayores de edad).

El Pub Crawl de Noche Vieja, New Paris 2016 incluye: 3 bares y una discoteca, entrada VIP en todos los bares, chupitos gratis en todos los bares, una copa de Champagne gratis, precios especiales en todos los bares, aperitivos y accesorios.

- *TOUR DE MONTMARTRE*

Todos los días de la semana a las 18:00 pm. Duración aproximada de 2 horas. Precio: 14€ la tarifa estándar y 12€ la tarifa de estudiantes.

En este tour se visitan:

- El barrio de los artistas
- Los viñedos de Montmartre
- La casa de Van Gogh
- El Café des Deux Moulins (de la película Amelie)
- El Sagrado Corazón (punto más alto de Paris)
- Moulin Rouge
- El Barrio Rojo de París
- Los últimos molinos de viento supervivientes de Paris
- *EL TOUR DEL BARRIO LATINO*

Días: lunes, jueves, viernes y sábados. Duración: 2 horas. Horario: 15:00pm precio: 14€ la tarifa normal y 12€ la de estudiantes.

Sitios e historias que normalmente incluye:

- Panteón – memorial de los grandes filósofos
- Universidad Sorbona
- Librería Shakespeare & Co.
- Hotel Cluny
- Jardines de Luxemburgo
- La iglesia de Santa Genoveva
- La increíble historia de Eloisa y Abelardo
- Las casas de Hemingway y James Joyce
- La plaza Contrascarpe
- La calle Mouffetard
- Los cines más antiguos de París
- *TOUR DE VERSALLES*

Días: martes, viernes, sábados y domingos con comienzo a las 9:00 am. Duración aproximada: 6 horas. Precio: 30€ la tarifa normal y 28€ la reducida.

Principales lugares e historias en este recorrido:

- Vista del Palacio
- Camina los Jardines de Versalles
- Latona & Los Campesinos de Licia
- Vista exterior del Salón de los Espejos
- El Gran Canal
- El Tratado de Versalles
- Encelado & La Guerra de los Gigantes
- El Misterio del Collar de Diamantes

- Absolutismo Francés
- La Marcha de las Mujeres a Versalles
- El Rapto Perséfone
- El Rey Sol
- María Antonieta
- El Invernadero
- Las Fuentes de Versalles
- El Primer Vuelo en Globo Aerostático
- La Pequeña Venecia
- El Camino a la Revolución y la caída de María Antonieta
- *PARÍS DE NOCHE*

Días: de jueves a sábados a las 8:00 pm. Precio único de 15€ por personas.

Este pub crawl en la zona de fiesta de Bastille incluye: 4 bares y un club, ofertas especiales de bebidas por toda la noche.

NUEVA YORK

Una de las mejores ciudades del mundo, la vida americana, fundamental en la historia de los EEUU y conocida por los ataques del 11-S.

- *TOUR GRATIS*

Todos los días de la semana a las 11:00 am. Duración: 2 horas.

Lugares que se visitan:

- Wall Street
- Memorial del World Trade Center
- Broadway

- La Bolsa de New York
- Battery Park
- Iglesia de la Trinidad
- Federal Hall
- Castillo Clinton
- Parque Bowling Green
- Stone Street
- La Taberna de Fraunces
- Trump Building (40 Wall St)
- Edificio Woolworth
- Capilla de St. Paul
- Museo Nacional de los Indios Americanos
- *TOUR DE MIDTOWN*

Todos los días de la semana a las 15:00 pm. Duración: 2 horas y media. Precio único de \$20.

Lugares que incluye dicho recorrido:

- Times Square
- Grand Central Terminal
- Broadway
- Edificio Empire State
- Edificio Chrysler
- Rockefeller Center
- Quinta Avenida
- Hotel Waldorf-Astoria

- Catedral de St. Patrick
- 42nd Street
- Bares clandestinos durante la Ley Seca
- Bryant Park
- Biblioteca Pública de Nueva York
- Shubert Alley

PRAGA

La capital checa cuyo río el Moldava fluye por sus calles. El conocido centro de refugiados de Terezin para los checos que huían de Hitler o el famoso Castillo de Praga.

- *TOUR GRATIS*

Todos los días de la semana en tres horarios diferentes: 10:00 am, 10:45 am y 14:00 pm. Dura aproximadamente 3 horas a pie.

- Plaza de la Ciudad Vieja
- Reloj astronómico- Orloj
- Iglesia de Týn
- Palacio de Kinský
- Teatro estatal
- Universidad Carolina
- Plaza de Wenceslao
- Torre de la Pólvora y Casa Municipal
- La Primavera de Praga
- Estatua de Franz Kafka
- “Josefov” El barrio judío

- Sinagoga Española
- Cementerio Judío
- Sinagoga Vieja-Nueva y el Gólem
- Rudolfinum
- Mozart en Praga
- Vistas del Castillo de Praga y de la
- Catedral de San Vito
- *KUTNA HORA TOUR*

Martes, jueves, sábados y domingos a las 11:00 am. El precio es de 26€ la tarifa normal y 22€ la estudiantil. Duración: 6/7 horas. Este tour no se realiza el 24 y 30 de diciembre de 2015.

Se visita:

- El Osario de Sedlec
- La Iglesia de Santa Bárbara
- El Castillo de Hrádek
- La Casa Sankturin
- La Columna de la Plaga
- El Monasterio Cisterciense más antiguo de Bohemia
- La Iglesia de San Jaime
- La Corte Italiana – La Casa Real de La Moneda
- El Archidecanato
- La Calle medieval Ruthardska
- El Colegio Jesuita
- La Capilla del Corpus Christi

- La fuente de Piedra
- *TEREZÍN*

Días: lunes, miércoles y viernes a las 11 am. El precio es de 30€ la tarifa estándar y 26 la reducida. Este tour dura 7 horas incluyendo el tiempo libre. No se realiza los días 21 de diciembre de 2015 y 1 de enero de 2016. Además hay descuento de 10% para grupos grandes.

Lugares que se conocen en este recorrido:

- Pequeña fortaleza-Cárcel de la Gestapo
- Celda de Gavrilo Princip
- Propaganda dentro del campo
- Museo del Ghetto
- Dibujos de los niños de Terezin
- Artistas judíos en Terezin
- Gran Fortaleza
- Barracón de Magdenburgo
- La Cruz Roja
- *CASTILLO DE PRAGA*

Todos los días de la semana a las 14:30 pm. 9€ para estudiantes y 11€ el resto.
Duración de 3 horas a pie.

El tour incluye:

- Puente de Carlos
- Malá Strana
- Casa de Beethoven
- El Niño Jesús de Praga
- Iglesia de San Nicolás
- Rodolfo II y los alquimistas
- El callejón del oro

- San Juan de Nepomuceno
- Torre Mihulka
- El foso de los Ciervos
- Guardia del Castillo
- María Teresa y la Contrarreforma
- La oficina del presidente
- El Antiguo Palacio Real
- La Catedral de San Vito
- La Basílica de San Jorge
- Vistas de la ciudad
- *TOUR DE LA CERVEZA*

Solo para mayores de edad y de precio está entre los 11-13€. Tiene lugar todos los días de la semana a las 18:00 pm. El tour no se realiza el día 24, 25, y 31 de diciembre de 2015, tampoco el día 1 de enero de 2016.

Incluye: 3 cervezas de medio litro y 4 pubs checos auténticos incluyendo el restaurante con la típica comida checa

DUBLÍN

- *TOUR GRATIS*

Todos los días a las 10:00 am, 11:00 am, y 14:00 pm. El free tour dura 3 horas a pie.

El recorrido cubre:

- El castillo de Dublín
- Dubh Linn
- Las murallas medievales de Dublín

- Restos vikingos
- Dublín georgiano
- La catedral de la Iglesia de Cristo
- La iglesia de Adán y Eva
- Escritores famosos
- U2 – los orígenes de la leyenda del rock
- Leinster House
- Temple Bar
- Trinity College
- La biblioteca
- Chester Beatty
- *HALLOWEEN PUB CRAWL*

Viernes 30 de octubre: 24€, sábado 31: 30€, los dos días 45€. Hora: 19:00 pm.

La noche espeluznante en Dublín ofrece: 4 bares y un club, música en vivo, pintura de la cara en el primer bar, entrada vip gratis, 1 pinta de Guinness, Heineken o Bulmers, gratis bebida especial de Halloween, chupitos gratis, Jaeger Bomb gratis, cocteles temáticos, premios para los disfraces mejores, caramelos y decoración espeluznante.

- *TOUR DEL ÉXODO IRLANDÉS*

Martes, jueves y sábados a las 14:30 pm. 12€ la tarifa estándar y 10€ la tarifa de estudiante. Dura dos horas a pie.

Lugares que cubre el tour:

- La Gran Hambruna de 1845 a 1852
- Levantamiento de 1916
- O'Connell Street

- Edificio del Viejo Parlamento
- Memorial a William Smith O'Brien
- Río Liffey y la zona del puerto
- El barco Jeanie Johnston
- Memorial a la Hambruna
- *UN DÍA EN HOWTH*

Lunes, miércoles, viernes, sábados y domingos a las 9:30 am. Tarifa estándar de 24€ y 22€ los estudiantes, además los menores de 13 años pueden ir de manera gratuita. Duración: 6 horas.

Que se visita:

- Torre de Martello del siglo XVIII
- Tráfico de armas de Howth de 1916
- Vistas imponentes
- Monumentos antiguos
- Redadas vikingas
- Puerto de Howth
- El Castillo de Howth
- El Arroyo sangriento
- Abadía de Howth
- Bahía de Balscadden
- Faro de Bailly
- Ruinas medievales
- El Ojo de Irlanda
- *DUBLÍN DE NOCHE*

Todos los días de la semana a las 19:30 y con precio único de 12€.

La vida nocturna en Dublín ofrece: 5 bares y discotecas, 2X1 en pintas en el primer bar, precios especiales para bebidas en todos los bares, entrada gratis y vip a la discoteca.

BERLÍN

- *TOUR GRATIS*

Todos los días de la semana a las 10:00 am, 11:00 am y 14:00 pm durante aproximadamente 2 horas y media.

Lugares que cubre este recorrido:

- Pariser Platz
- Puerta de Brandenburgo
- Memorial conmemorativo a los Judíos Asesinados de Europa
- Historia del Búnker de Hitler
- Luftwaffe HQ
- El Muro de Berlín
- Ex Cuarteles de la SS
- Check-point Charlie
- El Mercado de los Gendarmes (Gendarmenmarkt)
- Torre de TV
- *MERCADILLOS DE NAVIDAD*

Días: lunes, miércoles, sábados y domingos. Horario: 17:00 pm. Duración: 3 horas. Este tour tiene una tarifa única de 15€ y se hace del 27 de noviembre al 21 de diciembre.

El tour incluye: un Glühwein gratis (el vino caliente), una bajada en el tobogán de hielo gratis, el origen del Weihnachtsmarkt alemán, las tradiciones y celebraciones alemanas,

San Nicolás vs. Los Reyes Magos, la Navidad en el Berlín dividido, el Adviento y los mercadillos.

- *SACHSENHAUSEN CAMPO*

Todos los días de la semana a las 11:00 am. Duración de 5 horas. Su precio es de 15€ la tarifa general y 13€ la estudiante.

Incluye:

- Estación Z – monumento conmemorativo y cámara de gas
- Torre de vigilancia ‘A’
- La rutina diaria de los prisioneros y los castigos
- Barracón judío – atacado por neo-nazis en el 1992
- La casa del comandante
- Monumento conmemorativo a las marchas de la muerte
- Appellplatz (Plaza de conteo)
- Monumentos conmemorativos de Alemania Oriental
- La enfermería
- La morgue
- Prisión ‘T’ – La prisión de la Gestapo
- El campo de entrenamiento de las SS
- Sitio de la horca
- *BERLÍN Y EL MURO*

Martes, jueves, sábados y domingos con comienzo a las 14:30 pm y una duración de 3 horas y media a pie. Precio estándar de 12€ y estudiantil de 10€.

El recorrido cubre los siguientes lugares:

- La Iglesia de la Reconciliación

- El Palacio de las Lágrimas
- El Monumento del Muro
- Estaciones fantasma
- Museo de la Stasi
- *POTSDAM*

Días: Miércoles, viernes, sábados y domingos con comienzo a las 11:00 am y un precio de 14€ la tarifa estándar y 12€ la tarifa estudiantil. Dura aproximadamente 5 horas a pie (incluyendo el tiempo del viaje a la ciudad).

En el tour se ve:

- Palacio y jardines de Sanssouci
- Federico “el Grande”
- Jardín de Cecilien
- Conferencia de Potsdam en 1945
- El jardín nuevo
- Puente de Glienicker – “el puente del espionaje”.
- *TOUR ALTERNATIVO*

Este se realiza los lunes, martes, jueves, viernes y sábados en horario de tarde, 14:30 pm (horario especial en periodo de navidad). Su precio estándar es de 12€ y el reducido 2€ menos.

Durante las 3 horas y media de recorrido se conocen:

- Arte callejero, graffiti y los distritos más cool de Berlín
- Desarrollo de un arte y cultura nocturna únicos tras la caída del muro y la reunificación
- Callejuelas y zonas urbanas conflictivas
- Protestas, disturbios y demostraciones

- Controversia, aburguesamiento y desarrollo urbano
- O2 World y Media Spree
- East Side Gallery
- *TERCER REICH BERLÍN*

Días: lunes, miércoles, viernes y fin de semana (del 21/12/2015 al 06/01/2016 estará disponible todos los días de la semana). Horario: 14:30 pm. Duración: 3 horas y media a pie. Precio: 10-12€.

El tour cubre los diferentes lugares de:

- Reichstag y la toma de poder de Hitler
- Biografía de Hitler
- Instituciones nazis: Gestapo, SS, SA
- Memorial al soldado soviético
- Memorial a los Sinti Roma
- Oranienburgerstr. y el antiguo barrio judío
- Antisemitismo durante el III. Reich
- La Nueva Sinagoga y la noche de los cristales rotos
- La Solución Final
- Cementerio judío más antiguo de Berlín
- *BERLÍN ANTIGUO*

Días disponibles: lunes y sábados (del 21/12/2015 al 06/01/2016 estará disponible todos los días de la semana). Horario: 14:30 pm. Duración: 3 horas y media a pie. Precio: 10-12€.

Este tour incluye:

- Isla de los Museos
- Gendarmenmarkt (Mercado de los Gendarmes)

- Bebelplatz y la Ilustración
- Unter den Linden y Federico II el Grande
- Universidad Humboldt
- Neue Wache (Edificio de la Nueva Guardia)
- Nikolaiviertel – el barrio más antiguo de la ciudad
- El imperio prusiano y el nacimiento de Alemania
- Otto von Bismarck
- *PUB CRAWL*

La vida nocturna de Berlín se puede disfrutar de lunes a domingo comenzando entre las 20:00- 2100 pm. El precio del tour es único: 12€ y hay descuento del 10% para grupos de 10 o más personas. Como en todos los pub crawl hay que ser mayor de edad y llevar el documento de identidad que lo acredite.

En Berlín de noche está garantizado: 5 bares y discotecas, bebidas especiales durante toda la noche, bebidas o chupitos de bienvenida en el segundo, tercer y cuarto bar, entrada vip a la discoteca.

LONDRES

- *TOUR GRATIS*

De lunes a domingo en tres horarios diferentes: 10:00 am, 11:00 am y 14:00 pm. Dura 2 horas y media a pie.

Lugares de interés turístico que se visitan:

- Palacio Buckingham
- Bunker- Gabinete de Guerra de W. Churchill
- Parque St. James
- Downing St. 10 (casa Primer Ministro)

- Guardia Montada
- Big Ben y Parlamento
- Iglesia St. Martin-in-the-Fields
- Abadía Westminster
- Whitehall
- Trafalgar Square
- Columna de Nelson
- Galería Nacional
- *TOUR DE SOUTH BANK*

Martes, viernes y fin de semana. Comienza a las 15:30 y dura 3 horas. Precio: 24€ la tarifa estándar, 22€ la tarifa de estudiante, y tarifa especial 13€ (de 0 a 15 años).

Incluye crucero por el río Támesis y además:

- El Dique Victoria
- La Aguja de Cleopatra
- Inolvidables vistas de Londres
- El navío Golden Hind de Sir Francis Drake
- Declive y Renovación de los Muelles
- Shakespeare's Globe Theatre
- Las Ferias de Hielo del Támesis
- La Torre de Londres
- Los Muelles de St. Katherine
- Paseo sobre Tower Bridge
- Ayuntamiento
- Catedral de Southwark

- Edificio Shard
- Mercado Borough
- La Prisión de Clink
- HMS Belfast
- Palacio de Winchester
- El Embarcadero de Hay
- La Tate Modern Gallery
- Piratas y Corsarios
- Pubs Históricos del Río
- *EAST END DE LONDRES*

Viernes y sábados a las 15:30. Precio: 16€ la estándar y 14€ la de estudiantes.
Duración de 2 horas y media.

El tour cubre diferentes lugares e historias:

- Mercado de Spitalfields
- Bell Lane (Arte callejero de los años 80)
- Mercado de Petticoat Lane
- Fashion Street
- Historia de Brick Lane
- Redchurch Street
- Calle principal de Shoreditch Spitalfields Market
- Famosos artistas: Banksy, Clet Abraham, Guido van Helten, Alexis

Díaz & Roa

- *OXFORD TOUR*

Este se realiza los martes, viernes y fines de semana y comienza a las 9:15 am y ocupa todo un día (unas 5 horas). Precio: 52€ la tarifa estándar y 48€ la tarifa para estudiantes. Normalmente este tour es en inglés pero se hace en español el miércoles 4 de diciembre y el 27.

En esta excursión a Oxford se conocen:

- Museo Ashmolean
- Trinity College
- Biblioteca Bodleian
- Puente de los Suspiros
- Memorial de los Mártires
- Palacio Beaumont
- Pub The Eagle and Child
- Alumnado de Oxford
- Plaza Radcliffe
- Merton College
- Corpus Christi College
- Christ Church College
- Ayuntamiento de Oxford
- Torre Carfax
- *LA CIUDAD VIEJA*

Días: martes, jueves, viernes y fines de semana a las 15:30 pm. Precio: 14-16€. Duración: entre 2 horas y media y 3 horas.

Lugares de interés que se visitan:

- El Monumento

- La Torre de Londres
- Tower Bridge
- Catedral St. Pauls
- Teatro Globe
- Iglesia de los Caballeros Templarios (código Da Vinci)
- Mansion House
- Puente de Londres
- Banco de Londres
- Royal Exchange de Londres
- Acorazado Belfast
- Covent Garden
- Puente del Milenio
- Bombardeo de la Segunda Guerra Mundial
- Museo Tate Modern
- Iglesia RAF
- *LA MUERTE PERSONIFICADA*

Días: lunes, miércoles, viernes y fines de semana a las 18:30 pm. Precio: 13-16€
duración: 2 horas y media.

En este tour se conoce:

- Jack el Destripador: Víctimas, sospechosos y métodos del asesino.
- Fantasmas del antiguo Londres.
- Crimen y castigo en la antigua Inglaterra
- El edificio más encantado de Londres: La Torre de Londres
- Antiguos emplazamientos de ejecuciones

- Bedlan: El primer y conocido hospital psiquiátrico
- Los muelles de Sta. Katherine
- El mercado de Spitafields
- La iglesia de las prostitutas
- Brick Lane
- La peste y sus efectos
- *LONDRES DE NOCHE*

Todos los días de la semana con comienzo a las 19:30. Precio único de 20€ y descuentos del 10% para grupos.

Incluye: 5 bares y pistas de baile de moda, entrada vip en todos los locales, entrada gratis a algunos de los mejores bares y clubs de Londres, un chupito gratis en cuatro de las bares, descuentos especiales, incluyendo: preciso de hora feliz, 2×1 en cervezas, cócteles y sidra, y chupitos desde sólo £1,5, mapa gratis con indicaciones para ayudarte a volver a casa.

También hay un tour especial nocturno: Halloween Pub Crawl 2016.

5.2 ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA VALORACIÓN DE LA EMPRESA SANDEMANS

Para esta parte, hemos revistado las opiniones generales, en concretamente de cinco ciudades, para analizar la tendencia general de las mismas y lo que más valoran los visitantes.

- **SANDEMANS NEW BERLÍN TOURS**

La tendencia es claramente positiva, las opiniones se centran principalmente en valorar el trabajo de los guías a los cuales califican como excelentes, simpáticos, bien preparados y con amplios conocimientos sobre el tema, además de recalcar lo ameno que hacen el tour. Los turistas señalan la variedad de rutas que ofrecen y las recomiendan. Además hay una inclinación a repetir con Sandemans especialmente gracias a los guías.

Según Marc P, miembro de Tripadvisor: *“Impresionante el free tour con este chico de Granada que nos tuvo atentos y entretenidos durante 3 horas. Era como aprender historia con un monologuista del club de la Comedia. Un diez también por su insistencia en la importancia de la memoria histórica para que no se repitan errores de la humanidad. Se gana sus 15-20€ de sobra cuando al final le das la valoración del tour. Hicimos dos tour más con la misma compañía y tanto el del III Reich como el de la Guerra fría también fueron muy interesantes e instructivos. Los guías de esta compañía están muy bien preparados, atienden cualquier consulta y se nota que saben de qué hablan.”*

- SANDEMANS NEW LONDON

Tendencia positiva, las opiniones reiteran el humor que hay en las explicaciones, las anécdotas propias de los guías y la predisposición que existe por parte de los mismos. Recomiendan los tours, considerándolos muy completos e interactivos y se destaca al equipo preparado que existe en Sandemans, el cual no decepciona a los visitantes.

Según Mariángeles A, miembro de Tripadvisor: *“Con José, recorrimos la ciudad para ubicarnos a través de su saber y anécdotas contadas con pasión y mucho humor. Tanto nos gustó que a pesar del frío hicimos ciudad vieja, también con José y nos fue fantástico. Gracias José por tu profesionalismo y claridad. Bety y Mariángeles de Argentina. P.D. También hicimos Oxford.”*

- SANDEMANS NEW MADRID

La inclinación de los comentarios es positiva, los comentarios valoran primordialmente lo bueno que son los itinerarios en la ciudad y que están adaptados a las necesidades de los viajeros. En general se cumple con las expectativas de los usuarios, a los cuales no les defrauda el servicio prestado. Una vez más sobresale la buena valoración de los guías, su esfuerzo y los consejos que dan.

Según Carolina D, miembro de Tripadvisor: *“Hicimos tres de los tours. El gratis, el majestic y el de la inquisición (de noche). Como siempre, Sandemans no defrauda. Los tours son interesantes, te dan una idea de cómo es la ciudad, los guías están muy preparados y son súper divertidos. Recomendamos a José Cano que fue nuestro guía y nos encantó.”*

- SANDEMANS NEW DUBLÍN

La tendencia es positiva, las opiniones se centran mayormente en valorar los recorridos, a los cuales evalúan con una relación calidad-duración muy adecuada y un fácil entendimiento de la historia. Por otro lado se tiene en cuenta muy favorablemente el trato de los guías. En definitiva los tours proporcionados les dan confianza a los turistas.

Según Eva T, miembro de Tripadvisor: *“Después de realizar el tour por el centro de Dublín y por Howth, creo que no hay mejor forma de conocer la ciudad. Ha sido un acierto total el confiar en estos tours. Y en gran parte por nuestra fantástica guía, Clara. Simpática mañica que hace que no quieras que se acaben las visitas, que a pesar del frío, lluvia y viento....y demostrando sus dotes como historiadora, hace que tras conocerla en el tour al centro de Dublín hayamos repetido con ella en la excursión a Howth. Hacen falta personas tan entregadas y tan cercanas a la par que profesionales. Solo puedo decir que la experiencia la repetiré sin duda. Muy recomendable.”*

- SANDEMANS NEW PRAGA

La inclinación es francamente positiva. En general las opiniones expresan la satisfacción de los visitantes en cuanto a la calidad-precio de los servicios dados, ya que la mayoría que realizan el free tour, posteriormente realizan algún otro tour de pago. También resalta la cercanía por parte de los guías al turista y la visión local que ofrecen de la ciudad.

Según Irene A, miembro de Tripadvisor: *“Fui un fin de a Praga a visitar a una amiga, e hicimos dos tours con SANDEMANS, el de la ciudad vieja el sábado y el del castillo el domingo. El sábado hicimos el tour con Sara,¡ y fue genial! Ella te cuenta la historia de la ciudad en un tono divertido (cuando lo que está contando lo permite, claro). Además, va intercalando cosas más típicas, con pequeñas historias menos conocidas, por lo que si lo que quieres es aprender más cosas curiosas (que ni saldrán en las guías) esta es tu ruta. El tour de la ciudad vieja era gratis, y luego dabas la voluntad. ¡El domingo repetimos con Sara el tour del castillo, porque nos encantó del día anterior! ¡Este no era gratis pero tenía un precio más que razonable! ¡Lo pasamos igualmente genial, aprendimos bastantes cosas curiosas, y lo recomendaría sin dudar!”*

¿QUÉ OPINIÓN, EN GENERAL, TIENEN LOS CLIENTES DE SANDEMANS NEW EUROPE TOURS SEGÚN TRIPADVISOR?

Como deducción de este análisis podemos enumerar cuatro cualidades que muestran la tendencia y valoración en general:

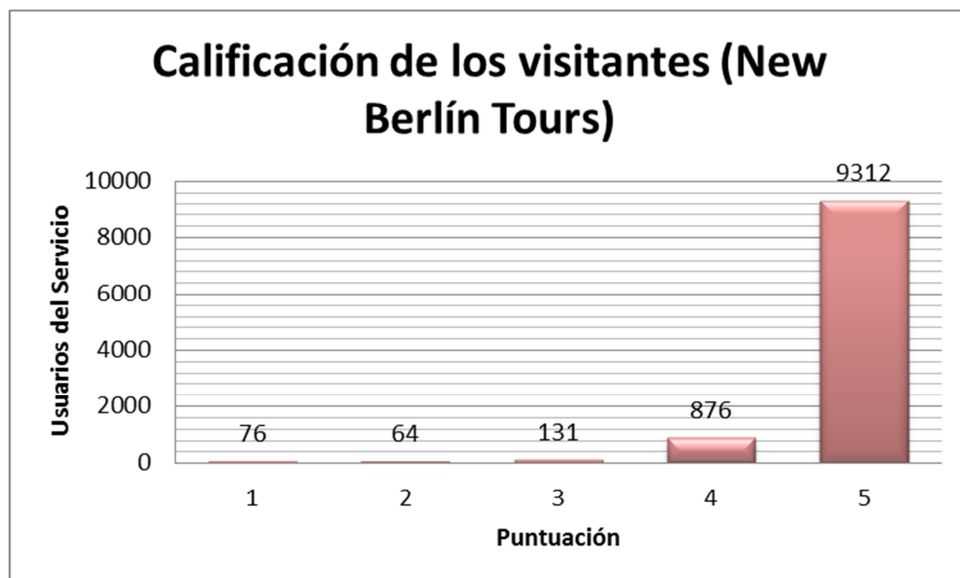
- ❖ Sandemans cuenta con un gran equipo de guías competentes y preparados para llevar a cabo los diferentes tours.
- ❖ La mayoría de los turistas repiten o tienen intención de hacerlo en algún otro servicio que ofrecen.
- ❖ La percepción global que muestran los tours convence y se ajusta a las exigencias de los visitantes.
- ❖ El conjunto de los usuarios recomiendan y sugieren hacer tours con Sandemans.

5.3 ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LA VALORACIÓN DE LA EMPRESA SANDEMANS

Para esta parte del análisis, hemos investigado las calificaciones que los visitantes otorgan a los tours de cada ciudad (otras cinco), las cuales situamos en una **escala del 1 al 5** y con ello hemos calculado la media de las mismas. De esta manera ampliamos la información de nuestro estudio.

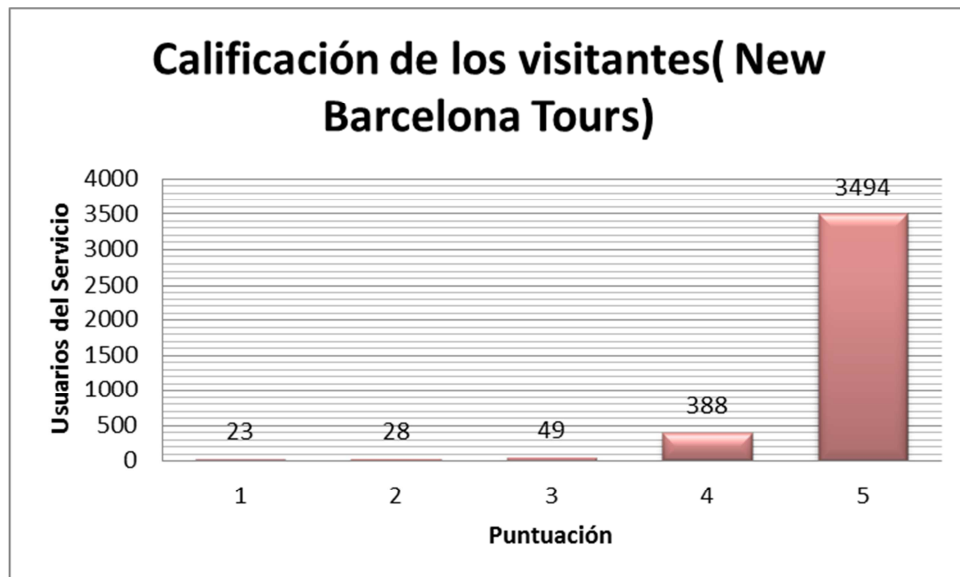
Siendo:

- Excelente: 5
- Muy bien: 4
- Normal: 3
- Mal: 2
- Pésimo: 1

GRÁFICO N°1: Gráfico de Berlín

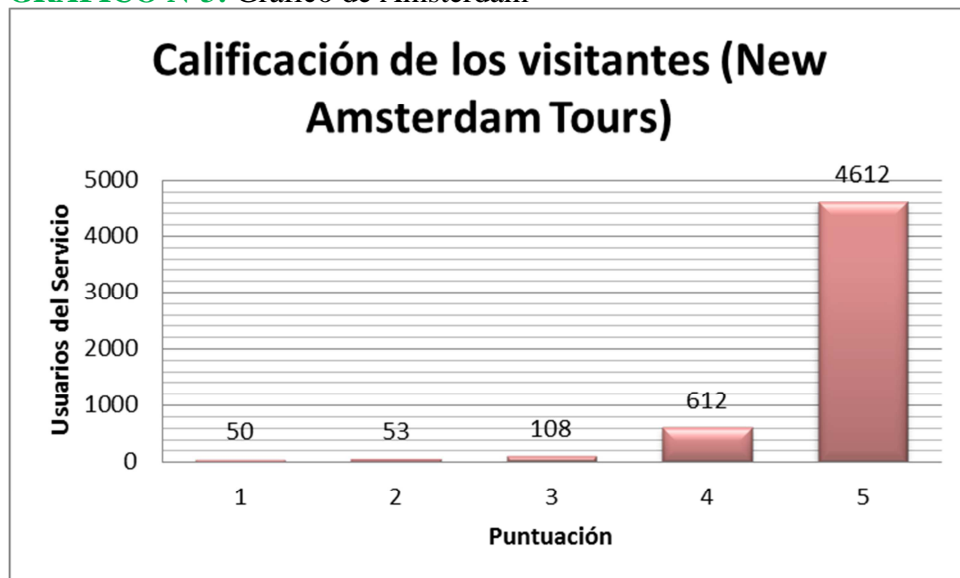
Fuente: Tripadvisor, 2015. Elaboración Propia

Puntuación media obtenida → 4,843

GRÁFICO N°2: Gráfico de Barcelona

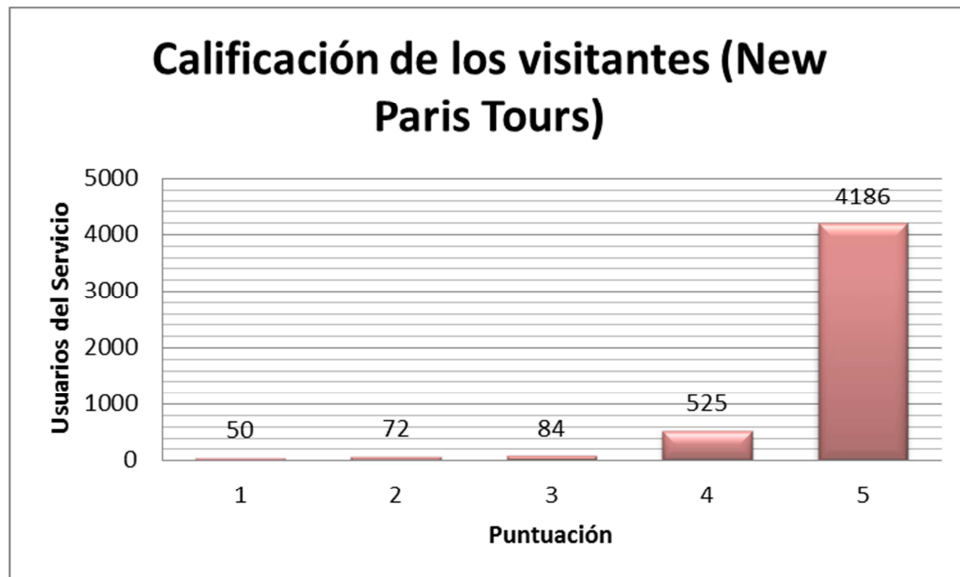
Fuente: Tripadvisor, 28/11/2015. Elaboración Propia

Puntuación media obtenida → 4,833

GRÁFICO N°3: Gráfico de Ámsterdam

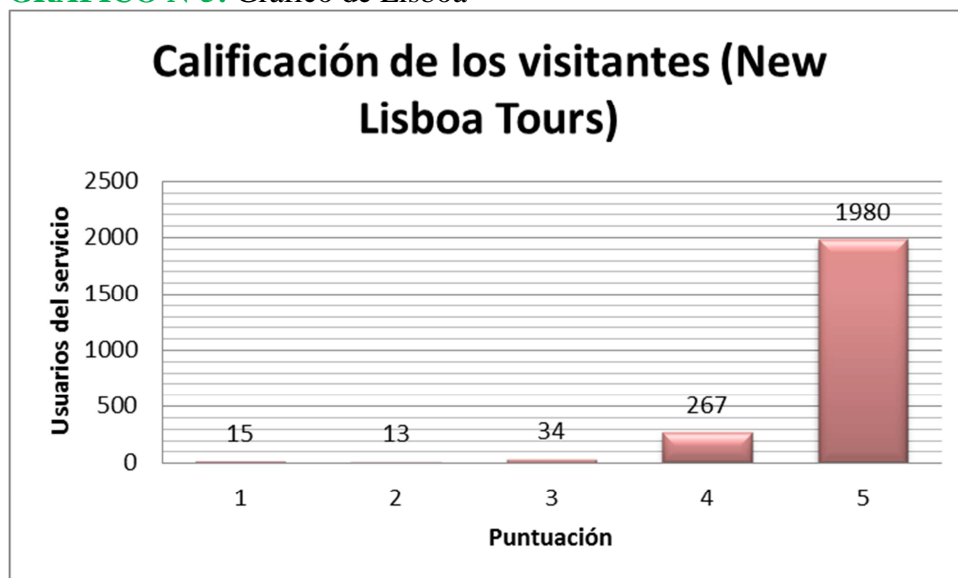
Fuente: Tripadvisor, 28/11/2015

Puntuación media obtenida → 4,781

GRÁFICO N°4: Gráfico de París

Fuente: Tripadvisor, 28/11/2015: Elaboración Propia

Puntuación media obtenida → 4,774

GRÁFICO N°5: Gráfico de Lisboa

Fuente: Tripadvisor, 28/11/2015

Puntuación media → 4,812

Como resultado del análisis, observamos que hay una inclinación positiva en el mismo, ya que todos los gráficos nos indican una media en la calificación por parte de los usuarios que se haya entre el 4 (muy bien) y el 5 (excelente), es decir, que las puntuaciones otorgadas por parte de los miembros de Tripadvisor son superiores a 4,7, lo cual evidencia una valoración favorable. Además, apoyándonos en la observación cualitativa realizada podemos ratificar estos resultados que coinciden con las opiniones analizadas anteriormente.

Como muestran los gráficos que hemos elaborado, las valoraciones que se encuentran entre el 1 (Pésimo) y el 3 (Normal) son mínimas, no sugieren lo contrario de lo dicho previamente.

6. CONCLUSIONES

El presente trabajo pretende dejar claras las diferencias existentes entre el concepto de visita guiada oficial y free tours, la repercusión que han tenido en los últimos años y como han influido las leyes en el desarrollo de esta actividad turística. El objetivo principal ha sido

analizar ambos fenómenos turísticos y además realizar un estudio de caso en el que se pueda apreciar qué impactos han tenido en el turista.

Para ello, el caso de Sandemans ha sido un gran valor añadido a la hora de conseguir deducciones y resultados. Un modelo práctico e interesante el cual ha aportado información importante.

Una de las percepciones principales que tienen los turistas sobre estos free tours, es la cercanía que tienen los guías, su carácter más dinámico y carismático. Además otra diferencia evidente la encontramos en la variedad de tours. En general, el contenido de los turistas con este tipo de empresas se debe a la disparidad de rincones que se recorren, de una manera más local.

Tras la comparación del fenómeno de los free tours y las visitas guiadas oficiales, deducimos que el factor precio influye considerablemente en la decisión del turista a la hora de optar por una de las dos opciones. Aunque este tipo de servicio gratuito es menos conocido, actualmente está en auge y se está desarrollando cada día más en el mercado turístico.

Sin embargo, gracias al estudio de caso hemos podido demostrar que las empresas dedicadas a ello, han tenido una gran acogida por parte de los turistas y han creado en ellos un gran interés.

Por otro lado, el éxito de este modelo de negocio ha dado lugar a que muchos destinos turísticos se adapten a la nueva realidad en el sector turístico y que por lo tanto los tours evolucionen.

Para concluir, mencionar el interés que nos ha causado el tema en cuestión y que nos motiva a seguir investigando en relación a este asunto.

7. BIBLIOGRAFÍA

- ABRIL, M. (2015), Barcelona, profesiones con más de un siglo de legalidad pero con un futuro incierto, What to do in Barcelona.

Recuperado de la página web: www.barcelonaguidebureau.com

- ACAVE, (2015), Decreto 21/2015 de 24 de Febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Guías de Turismo de Zaragoza, Asociación Corporativa de Agencias de Viaje Especializadas.

Recuperado de la página web: www.acave.travel/es/detalle-legislacion/64

- CAMBRIDGE DICTIONARIES ONLINE, (2015), Pub Crawl, Diccionario Cambridge.

Recuperado de la página web: www.dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles/pub-crawl

- CANALIS, X. (2013), Barcelona se llena de guías turísticos que sólo cobran propinas, Turismo y Economía, HOSTELTUR.

Recuperado de la página web: www.hosteltur.com/180800_barcelona-se-llena-guias-turisticos-solo-cobran-propinas.html

- CANALIS, X. (2013), Guías Turísticos: Un colectivo enfrentado en España, Turismo y Economía, HOSTELTUR.

Recuperado de la página web: www.hosteltur.com/141080_guias-turisticos-colectivo-enfrentado-espana.html

- CANALIS, X. (2015), Los polémicos “Free Tours” se extienden por toda España, Turismo y Economía, HOSTELTUR.

Recuperado de la página web: www.hosteltur.com/113479_polemicos-free-tours-se-extienden-toda-espana.html

- DURÁN, G. (2013), Guía Turístico: Una profesión clave para potenciar el turismo en nuestro país, Economía, ABC Periódico Electrónico.

Recuperado de la página web: www.abc.es/economia/20130725/abci-guia-turistico-espaa-201307241007.html

- ESCUDERO, J. (2013), Modelo Freemium, Modelos de Negocio que funcionan, Emprendedores.es

Recuperado de la página web: www.emprendedores.es/crear-una-empresa/modelos-de-negocio/modelo-freemium#

- FERRERO, C. (2013), Decálogo para hacer una buena visita guiada, Blog “Los Exploradores Intrépidos”.

Recuperado de la página web:

www.losexploradoresintrepidosfitoatocha.blogspot.es/search?q=visita+guiada

- GARSÁN, C. (2015), Los guías turísticos alertan de la falta de controles sobre la competencia ilegal, La Comunitat Al Minuto, LAS PROVINCIAS.

Recuperado de la página web: www.lasprovincias.es/comunitat/201508/31/guias-turisticos-alertande-falta-20150831093507.html

- GOTTARDI, B. y DIOLATTI, D. (2013), La gran diferencia entre Italia y España, Guías turísticos: El Blog de los Guías Profesionales del Turismo.

Recuperado de la página web: www.guias-turisticos.com

- GUASCH, J. (2011), El modelo de negocio Freemium en las empresas, Turinomia – Turismo + Economía, Blog de José Miguel Guasch.

Recuperado de la página web: www.turinomia.es/2011/10/20/modelo-negocio-freemium-empresas/

- GUÍAS GRANADA, (2009), La profesión de Guía Turístico, Visitas Guiadas en Granada.

Recuperado de la página web: www.guiasgranada.com/profesion-guia-turistico.php

- LAKATOS, M. (2014), Empresas para trabajar como Guía Turístico, Trabajar por el Mundo.

Recuperado de la página web: www.trabajarporelmundo.org/empresas-para-trabajar-como-guia-turistico-por-el-mundo/

- MEGÍAS, J. (2012), ¿Cómo funcionan los modelos de negocio Freemium? Las 10 claves imprescindibles, Javiermegias.Com

Recuperado de la página web: www.javiermegias.com/blog/2012/05/como-funcionan-los-modelos-de-negocio-freemium-las-10-claves-imprescindibles/

- MEGÍAS, J. (2015), El modelo Freemium, Modelo de Negocio Freemium, Orientador Web.

Recuperado de la página web: www.orientadorweb.com/freemium/

- MOCHOLÍ, E. (2013), Opinión de una guía oficial, Guías turísticas: El Blog de los Guías Profesionales de Turismo.

Recuperado de la página web: www.guias-turisticos.com

- MORA, D. (2013), Guías turísticas Gratuitos, ¿moda o nuevo modelo de negocio?, Turismo y Economía, HOSTELTUR.

Recuperado de la página web: www.hosteltur.com/192500_guias-turisticos-gratuitos-moda-nuevo-modelo-negocio.html

- NOÉ, L. (2015), Las 10 cualidades de un buen guía turístico, Guidango Blog.

Recuperado de la página web: www.blog.guidango.com/las-10-cualidades-de-un-buen-guia-turistico/

- QUELART, R. (2013), Visitar Barcelona con Guía cuesta sólo la propina, Vida, LAVANGUARDIA.

Recuperado de la página web: www.lavanguardia.com/vida/20130902/54380854086/free-tours-llegan-barcelona.html#ixzz3qdmxCBjX

- SALARICH, L. (2014), Descifrando el Patrimonio, Barcelona Academic Services.

Recuperado de la página web:

<http://www.bcnacademicsservices.com/home2011pages/noticia.aspx?idNoticia=109078>

- SANDEMANS, (2010-2015), Sandemans New Europe.

Recuperado de la página web: www.neweuropetours.eu/es

- SAVIA, (2010), Directiva Bolkestein: Luces y Sombras, Savia Informe Especial.

Recuperado de la página web: www.revistasavia.com/2005-2011/2010/pdf/SAV008104

- SENSAGENT CORPORATION, (2013), Definición Visita Guiada, Diccionario Sensagent.

Recuperado de la página web: <http://diccionario.sensagent.com/VISITA%20GUIADA/es-es/>

- SLIDESHARE, (2012), Modelos de Negocio- Desarrollo de un plan de Negocios para su implementación en internet, Educación.

Recuperado de la página web: www.es.slideshare.net/remy09/modelos-de-negocios-13428983

- TRIPADVISOR, (2015), Sandemans New Barcelona Tours.

Recuperado de la página web: www.tripadvisor.es/Attraction_Review-g187497-d4080766-Reviews-SANDEMANs_NEW_Barcelona_Tours-Barcelona_Catalonia.html

- TRIPADVISOR, (2015), Sandemans New Berlin Tours.

Recuperado de la página web: www.tripadvisor.es/Attraction_Review-g187323-d1025949-Reviews-SANDEMANs_NEW_Berlin_Tours-Berlin.html

- TRIPADVISOR, (2015), Sandemans New Dublin Tours.

Recuperado de la página web: www.tripadvisor.es/Attraction_Review-g186605-d1749017-Reviews-SANDEMANs_NEW_Dublin_Tours-Dublin_County_Dublin.html

- TRIPADVISOR, (2015), Sandemans New Edinburgh Tours.

Recuperado de la página web: www.tripadvisor.es/Attraction_Review-g186525-d1400511-Reviews-SANDEMANs_NEW_Edinburgh_Tours-Edinburgh_Scotland.html

- TRIPADVISOR, (2015), Sandemans New Lisboa Tours.

Recuperado de la página web: www.tripadvisor.es/ShowUserReviews-g189158-d4541477-r181077478-SANDEMANs_NEW_Lisbon_Tours-Lisbon_Lisbon_District_Central_Portugal.html

- TRIPADVISOR, (2015), Sandemans New London Tours.

Recuperado de la página web: www.tripadvisor.es/Attraction_Review-g186338-d1747391-Reviews-SANDEMANs_NEW_London_Tours-London_England.html

- TRIPADVISOR, (2015), Sandemans New MAdrid Tours.

Recuperado de la página web: www.tripadvisor.es/Attraction_Review-g187514-d1913235-Reviews-SANDEMANs_NEW_Madrid_Tours-Madrid.html

- TRIPADVISOR, (2015), Sandemans New Munich Tours.

Recuperado de la página web: www.tripadvisor.es/Attraction_Review-g187309-d1124930-Reviews-SANDEMANs_NEW_Munich_Tours-Munich_Upper_Bavaria_Bavaria.html

- TRIPADVISOR, (2015), Sandemans New Paris Tours.

Recuperado de la página web: www.tripadvisor.es/Attraction_Review-g187147-d1557378-Reviews-SANDEMANs_NEW_Paris_Tours-Paris_Ile_de_France.html

- TRIPADVISOR, (2015), Sandemans New Praga Tours.

Recuperado de la página web: www.tripadvisor.es/Attraction_Review-g274707-d1440169-Reviews-SANDEMANs_NEW_Prague_Tours-Prague_Bohemia.html

- VIAJESDEPRIMERA.COM, (2014), La herida de Bolkestein a los guías de turismo de España.

Recuperado de la página web: <http://www.viajesdeprimera.com/entrevistas/la-herida-de-bolkestein-a-los-guias-de-turismo-de-espana/19237>

- WIKIPEDIA, (2014), Guía de Turismo.

Recuperado de la página web: https://es.wikipedia.org/wiki/Gu%C3%ADa_de_turismo

- WIKIPEDIA, (2015), Freemium.

Recuperado de la página web: <https://es.wikipedia.org/wiki/Freemium>

- ZAPATA, J. (2013), Rutas Guiadas Gratuitas: ¿Evasión Fiscal o Nicho de Mercado?, Viajes, LAVANGUARDIA.

Recuperado de la página web: www.lavanguardia.com/viajes/20130826/54379794950/rutas-guiadas-gratuitas-evasion-fiscal-nicho-mercado.html

REPORTAJES DE VÍDEO

- SANDEMANS, (2013), Sandemans New Barcelona Free Tours, YouTube.

Recuperado de la página web:

https://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=ttygYcFB_Ng

- SANDEMANS, (2013), Sandemans New Barcelona Gaudí and Modernisme Tour, YouTube.

Recuperado de la página web: www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=hUPgl8nYgo

- SOLÁ, V. (2015), Guías a examen, REPORTAJE DE TVE1, YouTube.

Recuperado de la página web: <https://www.youtube.com/watch?v=pB48-mtWgEM>